

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du lundi 25 juillet 2022

L'an deux mille vingt-deux, le lundi vingt-cinq juillet, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.

Nombre de membres :

Afférents au Conseil Municipal : 15

En exercice : 14

Qui ont pris part à la délibération : 14

Date de la convocation : le 19 juillet 2022

Date d'affichage : le 19 juillet 2022

Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :

Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Pierre-Jean BARTHEYE, Gilbert BLANC, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,

Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.

Absents ayant donné procuration MM(Mmes) : Natacha CLOUZET à Alain ANDRIEU, Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE, et Laurence MILLIAT à Pierre-Jean BARTHEYE.

Absents excusés : néant.

Absents : néant.

Secrétaires de séance : M. Alain ANDRIEU.

N° 56/2022 (1/2) – Objet : DECISIONS MODIFICATIVES AUX BUDGETS COMMUNE ET CAMPING : ACCOMPAGNEMENT DE PROTOURISME A L'ELABORATION DU CAHIER DES CHARGES DE LA CONSULTATION – PROJET DE BAIL EMPHYTEOTIQUE ADMINISTRATIF POUR LA GESTION DE LA ZONE TOURISTIQUE AU PAÏSSEROU/ LE PONTET

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

Monsieur le maire donne la parole à madame DELERIS, 2^{ème} adjointe en charge du tourisme et des finances.

Madame DELERIS rappelle que par délibération n° 3/2022 du 28/01/2022, les élus ont approuvé le choix d'opter pour un BEA (bail emphytéotique administratif) comme mode de gestion délégué pour la zone d'activités touristiques du Roc du Pont, à compter du 1^{er} janvier 2023. Aussi, la délibération 52/2022 du 17/06/2022 a validé la décision de recourir à *ProTourisme* pour assurer la mission d'AMO (accompagnement à la maîtrise d'œuvre) pour un montant de 12 600€ HT soit 15 120€ TTC.

Afin de pouvoir régler les frais d'honoraires à *ProTourisme* en section d'exploitation sur le budget camping il convient d'ouvrir des crédits nouveaux en prévoyant le versement de 12 600€HT depuis le budget communal sur le budget camping.

Il est présenté ci-dessous les deux décisions modificatives nécessaires au règlement de *ProTourisme* :

1. Décision modificative sur budget communal

DECISION MODIFICATIVE N° 2

FONCTIONNEMENT			
DEPENSES		RECETTES	
COMPTE	Montant	COMPTE	Montant
023 <i>Virement à l'investissement</i>	-15 120		
657364 Subvention exceptionnelle versée au camping	+15 120		
TOTAL	0		

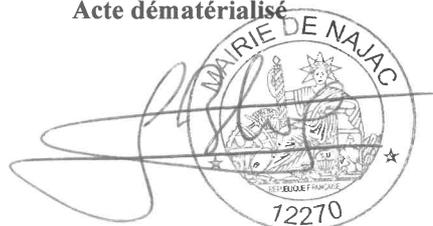
INVESTISSEMENT			
DEPENSES		RECETTES	
COMPTE	Montant	COMPTE	Montant
c/2132 Opération 259 Rénovation logements	-15 120	021 <i>Virement du fonctionnement</i>	-15 120
TOTAL	-15 120		-15 120

2. Décision modificative sur budget camping

DECISION MODIFICATIVE N° 1

EXPLOITATION			
DEPENSES		RECETTES	
COMPTE	Montant	COMPTE	Montant
6226 Honoraires	15 120	774 Subvention exceptionnelle	15 120
TOTAL	15 120		15 120

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du lundi 25 juillet 2022

L'an deux mille vingt-deux, le lundi vingt-cinq juillet, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.

Nombre de membres :

Afférents au Conseil Municipal : 15

En exercice : 14

Qui ont pris part à la délibération : 14

Date de la convocation : le 19 juillet 2022

Date d'affichage : le 19 juillet 2022

Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :

Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Pierre-Jean BARTHEYE, Gilbert BLANC, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,

Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.

Absents avant donné procuration MM(Mmes) : Natacha CLOUZET à Alain ANDRIEU, Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE, et Laurence MILLIAT à Pierre-Jean BARTHEYE.

Absents excusés : néant.

Absents : néant.

Secrétaires de séance : M. Alain ANDRIEU.

N° 57/2022 (1/2) – Objet : DELIBERATION APPROUVANT LE PRINCIPE DU VOTE D'UN PRET CONSENTI DEPUIS LE BUDGET COMMUNAL VERS LE BUDGET CAMPING

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

Monsieur le maire donne la parole à madame DELERIS, adjointe au tourisme et aux finances.

Madame DELERIS rappelle qu'un programme de rénovation du restaurant du camping, des chalets avec changement de la chaudière du camping notamment a été engagé à l'automne 2021. Elle précise que le budget annexe du camping est soumis à l'autonomie financière. Pour l'équilibrer de façon sincère il a fallu que le conseil vote en avril lors de l'adoption des budgets un prêt consenti par le budget communal à verser sur le budget camping pour l'exercice en cours et ce pour un montant de 44 800€. Ce prêt est nécessaire afin de garantir une trésorerie suffisante sur le budget camping en attendant d'encaisser les subventions afférentes au programme de rénovation et de débloquer l'emprunt.

L'objet de cette délibération est d'en rappeler le principe et de motiver cette décision qui ressort d'une volonté pour le conseil de maîtriser au mieux la charge de sa dette globale.

En effet le programme de rénovation a été engagé avant que l'emprunt soit débloqué comme nous souhaitons d'abord obtenir confirmation sur tous les accords de subventions attendus. L'objectif est bien d'emprunter auprès de la banque seulement le « reste à charge » pour la collectivité et pour cela nous devons être en mesure de connaître le coût réel de l'opération déterminé par : coût définitif de l'opération déduction faite des subventions qui seront versées entre 2022 et 2023 après réception du chantier.

N° 57/2022 (2/2)

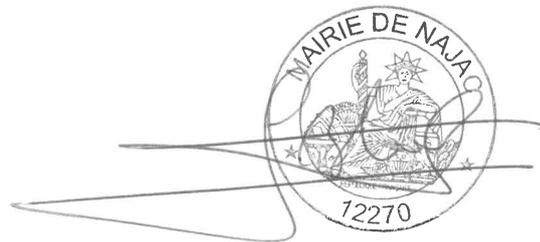
En définitive ce moyen permet à notre commune de ne pas avoir à régler des frais d'intérêts comme c'est le budget annexe du camping qui bénéficie d'un emprunt de la part de la commune.

Enfin il convient de préciser que dès que les subventions seront encaissées, le budget camping sera en mesure de rembourser cet emprunt. Ce mécanisme sera à prévoir lors du vote du budget camping 2023 en dépense et sur le budget communal en recette.

Après avoir exposé ces éléments, les élus sont invités à passer au vote.

ADOPTÉE à 14 voix pour, 0 voix contre, 0 abstention.

**Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé**



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du lundi 25 juillet 2022

L'an deux mille vingt-deux, le lundi vingt-cinq juillet, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.

Nombre de membres :

Afférents au Conseil Municipal : 15

En exercice : 14

Qui ont pris part à la délibération : 14

Date de la convocation : le 19 juillet 2022

Date d'affichage : le 19 juillet 2022

Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :

Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Pierre-Jean BARTHEYE, Gilbert BLANC, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,

Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.

Absents avant donné procuration MM(Mmes) : Natacha CLOUZET à Alain ANDRIEU, Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE, et Laurence MILLIAT à Pierre-Jean BARTHEYE.

Absents excusés : néant.

Absents : néant.

Secrétaires de séance : M. Alain ANDRIEU.

N° 58/2022 – Objet : SUBVENTION A L'ACCUEIL DE LOISIRS SANS HEBERGEMENT LAUDINIE

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

L'association Laudinie a mis en place un ALSH à destination des familles des communes de La Fouillade, du Bas Ségala, de Bor et Bar, de Lunac, de Monteils, de Saint-André de Najac, de Sanvensa et de Najac. Bien que s'apparentant à un service public, l'association ne peut fonctionner sans une participation financière des communes et de la communauté de communes de son secteur de compétence.

Aussi, l'association réclame auprès d'elles une participation calculée sur la fréquentation des enfants issus de ces communes, sur la base de l'année N-1 mais ne pouvant excéder à l'avenir celle établie pour 2022.

Il est donc proposé de délibérer en faveur de la convention ci-annexée.

Le Conseil Municipal de Najac, après en avoir délibéré,

VALIDE le principe d'une participation correspondant aux termes de la convention ;
CHARGE le Maire de signer cette convention pour la commune.

A 14 voix pour, 0 voix contre, 0 abstention.

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé



Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20220725-20220725_58-DE
Reçu le 26/07/2022

CONVENTION DE REPARTITION DU BUDGET DE L'A.L.S.H. LAUDINIE

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

Laudinie, association loi 1901, siret 414 200 899 000 14, sis 17 Route de Laudinie 12 270 La Fouillade, représentée par Anne Sophie Frazao, sa présidente.

D'une part

Les municipalités ci-dessous, représentées par leurs maires respectifs, dûment habilités à signer la présente convention :

Municipalité de Bas Ségala, Mr LE MEIGNEN Jean-Eudes

Municipalité de Bor et Bar, Mr GUY Dominique

Municipalité de La Fouillade, Dominique Rigal

Municipalité de Lunac, Mr BOUNON Eric

Municipalité de Monteils, Mr DELPECH Michel

Municipalité de Najac, Mr BLANC Gilbert

Municipalité de Saint André de Najac, Mr DÉGA Christophe

Municipalité de Sanvensa, Mme CLAPIER Suzette

D'autre part

PREAMBULE

L'association Laudinie, a mis en place, gère et développe un Accueil de Loisirs Sans Hébergement, qui correspond à un besoin des familles de la commune de La Fouillade et des communes voisines. Ce service s'apparente à un service public qui ne peut assumer son budget sans participation financière des communes ou communauté de communes compétentes. Aussi, chaque partie convient de la mise en place d'une subvention de fonctionnement afin d'assurer le budget nécessaire à l'A.L.S.H.

IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

En contrepartie de la gestion et du développement de l'A.L.S.H., les communes signataires soutiennent financièrement l'association Laudinie, par une subvention annuelle et au prorata de la fréquentation d'enfants de leur commune à l'accueil sur une période de référence du 1^{er} janvier au 31 décembre.

ARTICLE 2 : DURÉE

Cette convention engage chaque partie pour un an à compter du 1^{er} janvier 2022. Elle est reconductible de façon tacite et annuelle. Elle est révisable à tout moment en cas d'accord de l'ensemble des parties.

Site internet

: www.laudinie.fr / Email : alshlaudinie@gmail.com

Adresse : 17 route de Laudinie 12270 LA FOUILLADE / Téléphone : 07 72 55 33 06

ARTICLE 3 : ENGAGEMENT DE LAUDINIE

L'association Laudinie s'engage à gérer et développer l'accueil dans le respect de la législation et réglementation des accueils collectifs de mineurs. L'association fournira tous les ans, dans le premier trimestre, en plus du pourcentage de fréquentation des enfants par communes, un bilan comptable et un bilan d'activité aux municipalités.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENT DES MUNICIPALITÉS

Les municipalités s'engagent à verser leur part de la subvention dans le deuxième trimestre de l'année succédant la période de référence, par virement à l'association Laudinie. Les municipalités fourniront une attestation de domicile aux parents qui souhaitent inscrire leurs enfants et pour lesquels elles acceptent de participer à la subvention.

ARTICLE 5 : BASE DE CALCUL DE LA SUBVENTION DE FONCTIONNEMENT DE L'ALSH

Un budget prévisionnel sera présenté chaque début d'année, ce qui permettra de valider le montant de la subvention. Ce montant ne pourra pas être supérieur au montant de la subvention de l'année 2022. Il sera réparti entre chaque municipalité signataire au prorata de la fréquentation d'enfants de leur commune à l'accueil sur une période de référence du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année précédente (2021 pour la subvention 2022). Au début de l'année suivante, une régularisation sera effectuée, selon les fréquentations réelles de l'année (début 2023 pour la subvention 2022).

ARTICLE 6 : RESILIATION

Chaque partie peut dénoncer la présente convention dans le troisième trimestre de chaque année. En cas de manquement à l'un des engagements précités, la convention pourra être résiliée par l'une ou l'autre des parties.

La présente convention comporte 6 articles ; elle est réalisée en neuf exemplaires originaux.

Fait à La Fouillade, le

Municipalité de Bas Ségala
Mr LE MEIGNEN Jean-Eudes

Municipalité de Bor et Bar
Mr GUY Dominique

Municipalité de La Fouillade
Dominique Rigal

Municipalité de Lunac
Mr BOUNON Eric

Municipalité de Monteils
Mr DELPECH Michel

Municipalité de Najac
Mr BLANC Gilbert

Municipalité de Saint André de Najac
Mr DEGA Christophe

Municipalité de Sanvensa
Mme CLAPIER Suzette

Association Laudinie
Mme FRAZAO Anne-Sophie

Site internet

: www.laudinie.fr / Email : alshlaudinie@gmail.com

Adresse : 17 route de Laudinie 12270 LA FOUILLADE / Téléphone : 07 72 55 33 06

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTÉ, EGALITÉ, FRATERNITÉ

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du lundi 25 juillet 2022

L'an deux mille vingt-deux, le lundi vingt-cinq juillet, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.

Nombre de membres :

Afférents au Conseil Municipal : 15

En exercice : 14

Qui ont pris part à la délibération : 14

Date de la convocation : le 19 juillet 2022

Date d'affichage : le 19 juillet 2022

Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :

Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Pierre-Jean BARTHEYE, Gilbert BLANC, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,

Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.

Absents ayant donné procuration MM(Mmes) : Natacha CLOUZET à Alain ANDRIEU, Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE, et Laurence MILLIAT à Pierre-Jean BARTHEYE.

Absents excusés : néant.

Absents : néant.

Secrétaires de séance : M. Alain ANDRIEU.

N° 59/2022 – Objet : ADHESION DE LA BIBLIOTHEQUE COMMUNALE A L'ASSOCIATION « LES INCORRUPTIBLES »

Vu le Code Général des Collectivités territoriales ;

Invité à présenter l'objet de la demande au Conseil, M. Andrieu explique que « les Incorruptibles » est une association qui promeut le désir de lire des plus jeunes. Elle propose chaque année aux enfants de voter pour leur livre préféré et de participer à un prix littéraire (*Prix des Incos*). L'adhésion permettra de recevoir des outils d'animations et la sélection de livres qui rejoindront le fonds de la bibliothèque.

En plus de la simple adhésion d'un montant annuel de 30€, celui des 3 sélections de livres équivaut à 214,02€.

Aussi, il est proposé aux membres du Conseil de prendre intégralement en charge l'adhésion et l'achat des livres sélectionnés.

Le Conseil, après en avoir délibéré,

Adopte à l'unanimité les dépenses de fonctionnement suivantes, au chapitre 011 « charges à caractère général » :

- Adhésion annuelle 2021 de la bibliothèque à l'association « les Incorruptibles » 30,00€
- Achat de 3 sélections de livres jeunesse 214,02€

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20220725-20220725_59-DE
Reçu le 26/07/2022

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acté dématérialisé



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du lundi 25 juillet 2022

L'an deux mille vingt-deux, le lundi vingt-cinq juillet, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.

Nombre de membres :

Afférents au Conseil Municipal : 15

En exercice : 14

Qui ont pris part à la délibération : 14

Date de la convocation : le 19 juillet 2022

Date d'affichage : le 19 juillet 2022

Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :

Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Pierre-Jean BARTHEYE, Gilbert BLANC, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,

Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.

Absents avant donné procuration MM(Mmes) : Natacha CLOUZET à Alain ANDRIEU, Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE, et Laurence MILLIAT à Pierre-Jean BARTHEYE.

Absents excusés : néant.

Absents : néant.

Secrétaires de séance : M. Alain ANDRIEU.

N° 60/2022 – Objet : CREATION DE 2 POSTES D'AGENTS FAISANT FONCTION D'ATSEM

Le Conseil municipal de Najac,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale, et notamment son article 3.1° ;

Vu le décret n° 88-145 du 15 février 1988 pris pour l'application de l'article 136 de la loi du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et relatif aux agents contractuels de la fonction publique territoriale ;

Considérant qu'il est nécessaire de créer des emplois à temps non complet pour faire face à un besoin lié à un accroissement temporaire d'activité, à savoir l'accompagnement de l'équipe pédagogique à l'école publique et à la cantine scolaire ;

DECIDE après en avoir délibéré, à l'unanimité

La création de deux emplois d'agent contractuel dans le grade d'**Adjoint Technique** pour faire face à un besoin lié à un accroissement temporaire d'activité pour une période de **10 mois et 9 jours** allant du **30 août 2022 au 7 juillet 2023 inclus**, à temps non complet pour une durée journalière de service de **3 heures en période scolaire** pour chacun d'eux.

La rémunération des deux agents sera calculée par référence à l'indice brut **382** du grade de recrutement. **Ces agents assureront des fonctions d'agent d'entretien et d'aide des enseignants à l'école.**

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé



Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20220725-20220725_60-DE
Reçu le 26/07/2022

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

· Séance du lundi 25 juillet 2022

L'an deux mille vingt-deux, le lundi vingt-cinq juillet, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.

Nombre de membres :

Afférents au Conseil Municipal : 15

En exercice : 14

Qui ont pris part à la délibération : 14

Date de la convocation : le 19 juillet 2022

Date d'affichage : le 19 juillet 2022

Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :

Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Pierre-Jean BARTHEYE, Gilbert BLANC, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,

Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.

Absents ayant donné procuration MM(Mmes) : Natacha CLOUZET à Alain ANDRIEU, Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE, et Laurence MILLIAT à Pierre-Jean BARTHEYE.

Absents excusés : néant.

Absents : néant.

Secrétaires de séance : M. Alain ANDRIEU.

N° 61/2022 (1/2) – Objet : BAIGNADE DANS LA RIVIERE AVEYRON A NAJAC

Le Conseil municipal de Najac,

*VU l'article L. 1332-2 du Code de la Santé Publique (CSP) définissant une eau de baignade ;
VU l'article L2213-23 (CGCT) de pouvoir de police des baignades du Maire ;
VU l'action BAIGNADE-1 et BAIGNADE-2 du contrat de rivière Aveyron Amont, animé par
Syndicat Mixte du Bassin Versant Aveyron Amont ;*

Monsieur le Maire donne la parole à Monsieur Barthèye qui rappelle qu'un site de baignade se définit comme toute partie des eaux de surface dans laquelle la commune s'attend à ce qu'un grand nombre de personnes se baignent et dans laquelle l'autorité compétente n'a pas interdit la baignade de façon permanente. Le maire exerce la police des baignades, ce pouvoir s'exerce sur tout le territoire de la commune et quel que soit le type de baignade (non aménagée, aménagée, publique, privée, gratuite, payante).

Monsieur Barthèye rappelle que depuis 2020 une réflexion est en cours sur la pratique de la baignade dans la rivière Aveyron. Le Syndicat Mixte du Bassin Versant Aveyron Amont (SMBV2A) a suivi 15 sites, de Rodez à Laguépie, sur la période estivale de 2020 et 2021. La qualité de l'eau d'un site de baignade est évaluée vis-à-vis de la concentration en bactériologies. Donc, des prélèvements et analyses ont été réalisés afin de suivre les concentrations en Entérocoques et Escherichia coli. Ce sont des indicateurs de contamination fécale. Ils ne constituent pas eux-mêmes un danger pour les baigneurs mais témoignent de la présence potentielle d'autres organismes pathogènes (salmonelle, staphylocoque doré, ...). La qualité bactériologique de la rivière Aveyron est moyenne. Les événements pluvieux détériorent la qualité bactériologique de la rivière Aveyron.

Monsieur Barthèye précise qu'à Najac en 2020 un suivi a été réalisé au droit de la passerelle entre la piscine et le camping, en 2021 un suivi a été réalisé en amont de Najac au niveau de la gare SNCF et en aval au moulin de Ferragut. La qualité est mesurée bonne à moyenne, avec des déclassements en mauvais après des périodes pluvieuses. Au vu de ces résultats encourageants et de la fréquentation du site, il serait pertinent d'aller plus loin dans l'officialisation d'un site de baignade.

Monsieur Barthèye rappelle que plusieurs collectivités le long de la rivière Aveyron ont demandé au Syndicat Mixte du Bassin Versant Aveyron Amont (SMBV2A) de continuer son appui via l'action de prélèvements et d'analyses bactériologiques, via la réalisation de profils de baignades et via l'implantation d'une panneautique spécifique. Cette étude « profil de baignade » consiste à identifier les sources de pollutions et à proposer des actions pour les limiter. Elle est un des prérequis indispensables à l'officialisation d'un site de baignade.

Monsieur Barthèye propose qu'à Najac le site de baignade retenu corresponde à un site où cette pratique est déjà en cours, et pratiqué sur un site non aménagé, non surveillé au risque et périls des usagers. Une visite sur le terrain devra être programmée pour trouver le site le plus opportun alliant sécurité d'accès et conciliant les divers usages sur la rivière Aveyron (baignade, canoë, ...).

Monsieur Barthèye précise qu'à Najac cet appui du SMBV2A consiste à définir le site le plus opportun, suivre la qualité bactériologique, réaliser le profil de baignade et implanter un panneau d'information. Le coût total de cette opération est estimé à 9 700 €. Le Syndicat Mixte du Bassin Versant Aveyron Amont (SMBV2A) a sollicité un appui financier de l'Agence de l'Eau Adour Garonne (AEAG) et de Pôle d'Equilibre Territorial Centre et Ouest Aveyron (PETR LEADER) dans l'attente des accords de subvention l'autofinancement de la commune de Najac est estimé à 4 300 € maximum, et minimum à 2 000 €.

Monsieur Barthèye souligne, qu'aux vues de la fréquentation et des premiers résultats qualité encourageant, il est nécessaire d'officialiser un site de baignade à Najac. Cette action viendra conforter les activités natures proposées sur la commune et offrira une plus-value touristique. Le Syndicat Mixte du Bassin Versant Aveyron Amont (SMBV2A) accompagnera la commune de Najac dans cette action.

LE CONSEIL MUNICIPAL DECIDE :

- de programmer cette action baignade, de prévoir l'inscription de la dépense correspondantes au budget,
- d'autoriser Monsieur le Maire à définir l'emplacement du profil baignade ainsi qu'à le charger de l'implantation de la panneautique nécessaire ;
- d'autoriser Monsieur le Maire à signer les conventions de partenariat avec le Syndicat Mixte du Bassin Versant Aveyron Amont (SMBV2A),

Vote : Pour 14 voix ; contre 0 voix ; abstention 0 voix.

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du lundi 25 juillet 2022

L'an deux mille vingt-deux, le lundi vingt-cinq juillet, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.

Nombre de membres :

Afférents au Conseil Municipal : 15

En exercice : 14

Qui ont pris part à la délibération : 14

Date de la convocation : le 19 juillet 2022

Date d'affichage : le 19 juillet 2022

Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :

Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Pierre-Jean BARTHEYE, Gilbert BLANC, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,

Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.

Absents ayant donné procuration MM(Mmes) : Natacha CLOUZET à Alain ANDRIEU, Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE, et Laurence MILLIAT à Pierre-Jean BARTHEYE.

Absents excusés : néant.

Absents : néant.

Secrétaires de séance : M. Alain ANDRIEU.

N° 62/2022 – Objet : TRANSFERT DE LA COMPETENCE MSAP (MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC) A OUEST AVEYRON COMMUNAUTE

Le Conseil municipal de Najac,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) ;

Vu la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, modifiée Art. L5214-16, L5216-5 du CGCT ;

Vu la délibération du conseil communautaire du 7 juillet 2022 adoptant la prise de compétence Maisons de Services Au Public ;

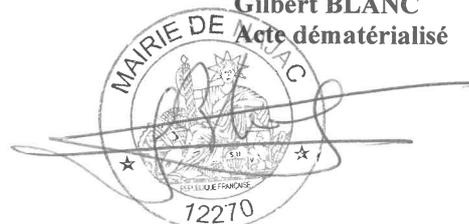
La loi NOTRe du 7 août 2015 a créé la compétence « création et gestion d'une Maison de Services Au Public (MSAP) ». Elle figurait au titre des compétences optionnelles pouvant être transférées à une communauté de communes.

Afin de permettre la réalisation d'une Maison France Service à l'échelle du territoire d'Ouest Aveyron Communauté, il y a lieu de doter la communauté de communes de la compétence MSAP.

Afin de modifier les statuts d'Ouest Aveyron Communauté pour intégrer cette nouvelle compétence dont la rédaction exacte figure au L5214-16 du CGCT, comme suit : « Création et gestion de Maisons de Services Au Public et définition des obligations de service public y afférentes en application de l'article 27-2 de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations », il est proposé au conseil municipal d'approuver le transfert de cette compétence à la communauté de communes.

Vote : Pour 14 voix ; contre 0 voix ; abstention 0 voix.

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé



Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20220725-20220725_62-DE
Reçu le 26/07/2022

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du lundi 25 juillet 2022

L'an deux mille vingt-deux, le lundi vingt-cinq juillet, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.

Nombre de membres :

Afférents au Conseil Municipal : 15

En exercice : 14

Qui ont pris part à la délibération : 14

Date de la convocation : le 19 juillet 2022

Date d'affichage : le 19 juillet 2022

Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :

Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Pierre-Jean BARTHEYE, Gilbert BLANC, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,

Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.

Absents avant donné procuration MM(Mmes) : Natacha CLOUZET à Alain ANDRIEU, Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE, et Laurence MILLIAT à Pierre-Jean BARTHEYE.

Absents excusés : néant.

Absents : néant.

Secrétaires de séance : M. Alain ANDRIEU.

N° 63/2022 – Objet : APPROBATION DES RAPPORTS D'ACTIVITES ET DE GESTION DE LA SPL OUEST AVEYRON TOURISME

Le Conseil municipal de Najac,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu les statuts de la SPL Ouest Aveyron Tourisme ;

Vu les contrôles exercés par le Commissaire aux comptes ;

Vu la délibération du conseil municipal n°97/2020 du 13 novembre 2020 relative à l'intégration de la commune de Najac au capital de la SPL Ouest Aveyron Tourisme ;

Monsieur le Maire porte à la connaissance du conseil municipal le rapport d'activité 2021 ainsi que le rapport de gestion 2021 de la SPL Ouest Aveyron Tourisme qu'il convient d'approuver, conformément aux statuts, après qu'ils aient été approuvés par les administrateurs puis par les actionnaires lors du conseil d'administration du 17 mai 2022.

APPROUVE le rapport d'activité et le rapport de gestion se la SPL Ouest Aveyron Tourisme pour l'année 2021.

Vote : Pour 10 voix ; contre 0 voix ; abstentions 4 voix.

Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé



Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20220725-20220725_63-DE
Reçu le 26/07/2022

RAPPORT D'ACTIVITE

2021

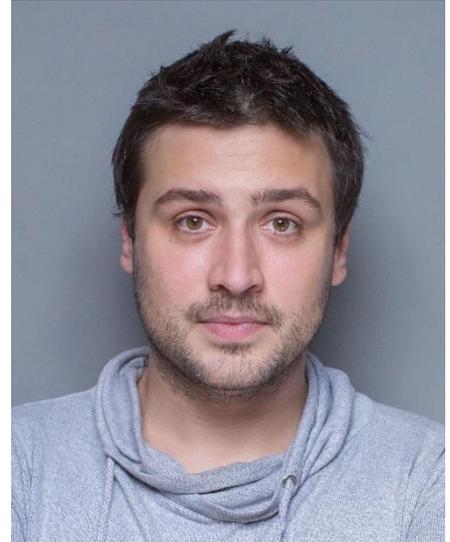


OFFICE • TOURISME
OUEST AVEYRON

LE MOT DU PRESIDENT

Quentin BOURDY

Président de la SPL Ouest Aveyron Tourisme
Conseiller Communautaire Ouest Aveyron Communauté
Conseiller Municipal de Villefranche-de-Rouergue



2021... Cette dernière année aura eu elle aussi son lot de rebondissements et d'événements auxquels notre SPL a dû s'adapter.

Le premier d'entre eux étant l'arrivée de notre nouvelle Directrice Générale Gwenaëlle Lehmann. L'importance des travaux en cours lors de son arrivée à ce poste aura nécessité une imprégnation rapide et organisée des divers sujets, tous essentiels et néanmoins interdépendants.

Autant avec l'équipe qu'avec moi-même, les fondations humaines de notre structure n'ont pas mis longtemps à redevenir cohérentes dans le suivi et la vision des projets, à court et moyen terme.

Parfois certains thèmes abordés avec les administrateurs ont pu s'exprimer avec passion voire avec émotion, et je dois dire que c'est quelque chose qui me rassure. Je sens de l'implication, de l'attention, mais surtout de l'intention, et c'est là le maître mot, car quelles que soient parfois les différences d'opinion sur un sujet, je sens de plus en plus que tous les administrateurs de cette SPL portent fièrement notre belle destination, pardonnez mon optimisme !

Il me semble que les regards commencent petit à petit à se focaliser sur l'essentiel, avec une vision fraîche et clairvoyante des enjeux en cours et à venir. Je peux vous assurer que de mon point de vue, l'équipe de la SPL travaille en ce sens, portée par une confiance qui elle aussi gagne petit à petit du terrain.

Il me tarde désormais que chacun ressente alors et voit bientôt les effets du travail qui est aujourd'hui mené. C'est le premier des souhaits que j'engage par ma parole à travers ces quelques lignes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Q. Bourdy', with a long horizontal line extending to the right.

Sommaire

Ouest Aveyron Tourisme | Rapport annuel d'activité | Année 2021

05

LA SPL OUEST AVEYRON
TOURISME

16

BILAN ET DEMARCHE QUALITE, BILAN
DE SAISON 2021

23

BILAN DES ACTIONS REALISEES EN
2021

54

BILAN SPECIAL DES MONUMENTS

57

BILAN FINANCIER





L'OFFICE DE TOURISME OUEST
AVEYRON

NOTRE TERRITOIRE EN QUELQUES CHIFFRES



POIDS ECONOMIQUE ET SOCIAL DU TOURISME

Observamétris Taxe de séjour 2020 avec données Flux Vision

EN COMPLÉMENT DES 295 000 NUITÉES MARCHANDES, ON ESTIME À

711 000 nuitées non marchandes

SOIT UN TOTAL DE **plus d'1 M de nuitées**

CELA REPRÉSENTE

plus de 56 M de consommation touristique

18.3 M

LIÉE AU MARCHAND

25 M

LIÉE À L'INCURSION
(excursion vers l'Ouest Aveyron)

CETTE CONSOMMATION TOURISTIQUE GÉNÈRE

850 emplois

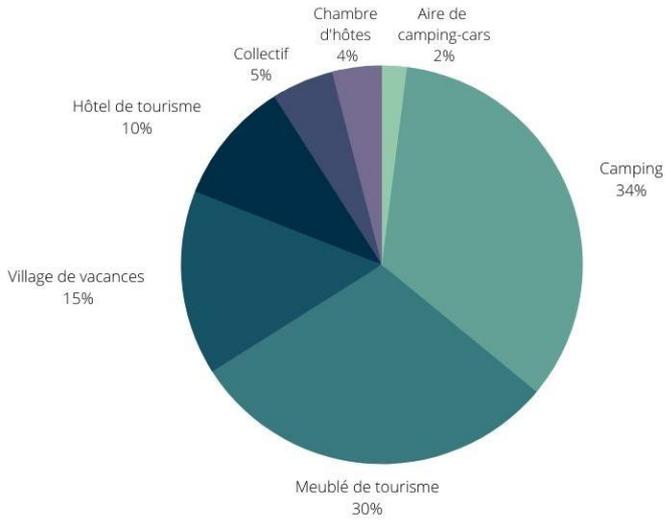
SOIT **8% DES EMPLOIS** DE L'OUEST AVEYRON

L'OUEST AVEYRON EST UN TERRITOIRE PARMIS LES

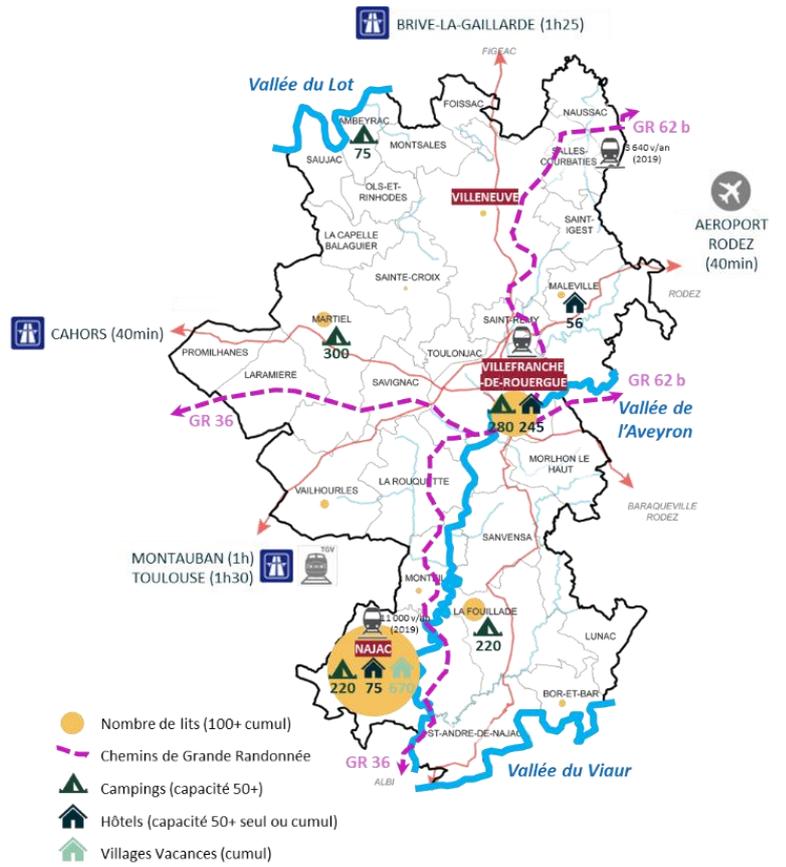
50% des territoires les plus touristiques À L'ÉCHELLE NATIONALE

Son poids économique et social est à l'équivalent de villes comme Bourges, Cassis, Fontainebleau, ou des territoires comme le Val d'Adour, l'Entre-Deux-Mers.

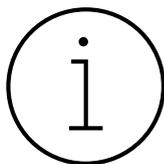
Nature des lits



Carte de la répartition des lits

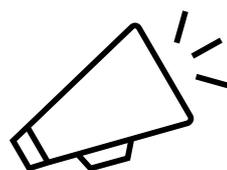


NOS MISSIONS DE SERVICE PUBLIC



L'accueil et l'information des visiteurs dans nos 3 bureaux d'information touristique 295 jours par an (exceptionnellement 250 en 2021, du fait des travaux de l'espace d'accueil à Villefranche en mars et du confinement d'avril et mai) à travers le traitement quotidien des demandes d'information par téléphone, courrier, email, réseaux sociaux, chatbot.

La promotion et la communication pour faire connaître notre destination auprès des clientèles : édition de brochures, gestion du site web, des réseaux sociaux, accueil de journalistes, campagnes média...



La coordination des professionnels du tourisme (rencontres professionnelles, newsletter, site web dédié), la constitution d'une offre de services spécifiques et l'organisation d'actions de formation et d'accompagnement au numérique.

NOS MISSIONS COMMERCIALES



La vente directe de billets pour les spectacles et les sites de visites et des produits boutiques rigoureusement sélectionnés valorisant le savoir-faire et l'artisanat local, la découverte du patrimoine et des milieux naturels.

La gestion de l'ouverture au public des sites de visites de la Chartreuse Saint Sauveur et de la Chapelle des Pénitents Noirs (ouverts de Pâques à la Toussaint) ainsi que l'organisation d'un programme annuel récurrent de visites guidées.



Le réceptif : Immatriculé au registre des opérateurs touristiques de voyage, l'office de tourisme construit et commercialise des produits touristiques : séjours itinérants pour les clientèles individuelles (arrêt en 2021, à 1 exception près) et excursion pour les groupes.



LA GOUVERNANCE DE LA SPL

Transition d'une organisation communale à une logique de destination, consolidation du modèle économique, élaboration d'une stratégie... autant de chantiers qui ont intensément animé l'agenda des équipes comme des administrateurs de 2019 à 2021 afin de poser les bases d'un fonctionnement efficace et performant.

Le passage au statut de Société Publique Locale constitue une révolution qui nécessite également de mieux **formaliser les relations contractuelles avec les collectivités partenaires** tout en mettant en place un ensemble **d'outils et de procédures leur garantissant un haut niveau de transparence sur la gestion de cette structure** : règlement de contrôle analogue, indicateurs d'activité, gestion comptable analytique, procédure achat, rapports annuels...

Pour ses premières années de fonctionnement, la **priorité était de consolider les instances de**

gouvernance de la SPL : installation du comité consultatif, intégration de nouveaux actionnaires, formalisation des missions et des liens contractuels, élaboration d'une stratégie d'entreprise et d'un plan d'affaire triennal, renouvellement de la convention d'objectifs et de moyens.

UNE GOUVERNANCE REDISTRIBUEE

Ouest Aveyron Tourisme est une **Société Publique Locale** dont le capital s'élève à 37 000€. Lors de sa création effective en 2018, ses deux actionnaires fondateurs étaient alors **Ouest Aveyron Communauté** à hauteur de 90% du capital social ainsi que la **commune de Villefranche-de-Rouergue** pour 10%. **Dix représentants** sont désignés par l'organe délibérant des collectivités actionnaires pour siéger au conseil d'administration de la SPL.

En 2020, le renouvellement des exécutifs locaux et de la composition des administrateurs a été l'occasion d'engager un **second virage dans le déploiement de la SPL**. Le nouveau PDG désigné par le conseil d'administration est **Quentin BOURDY**, élu de Villefranche-de-Rouergue et conseiller communautaire de Ouest Aveyron Communauté. Trois collectivités ont choisi d'intégrer son capital social dans la perspective de lui confier de nouvelles missions : les communes de Najac et de Villeneuve, la Communauté de communes Quercy Rouergue et Gorges de l'Aveyron (QRGA).

Président directeur général Quentin BOURDY		
Ouest Aveyron Communauté Gérard AGRECH	Ouest Aveyron Communauté Suzanne DELERIS	Ouest Aveyron Communauté Michel DELPECH
Ouest Aveyron Communauté Jean-Sébastien ORCIBAL	Ouest Aveyron Communauté Didier POUZOULET-LIGUE	Communauté de communes QRGA Joël BOUZILLARD
Najac Gilbert BLANC	Villeneuve Jean-Pierre MASBOU	Villefranche-de-Rouergue Carine PARRA

La répartition des sièges au conseil d'administration entre actionnaires est, conformément aux dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales, **proportionnelle à la part du capital** détenu par chaque collectivité ou groupement de collectivités actionnaires.

Le conseil d'administration s'est réuni à **6 reprises** durant l'année 2021 et a tenu **2 Assemblées Générales**. Ouest Aveyron communauté a délibéré en faveur de la cession d'une partie de ses parts de la SPL Ouest Aveyron Tourisme afin de permettre **l'accueil de trois nouveaux actionnaires** au sein du capital social. Le 18 janvier 2021, le conseil d'administration de la SPL a agréé à l'unanimité la cession de 30 titres. La mairie de Najac, la mairie de Villeneuve d'Aveyron et la Communauté de Communes QRGGA détiennent désormais chacune 10% du capital social.

NOUVEAUX ACTIONNAIRES, NOUVELLES MISSIONS

Cette ouverture de l'actionnariat de la société s'inscrit dans la volonté d'une **montée en puissance de la mutualisation** des actions dans le domaine touristique via les possibilités offertes par la **dimension partenariale du statut** de la SPL.

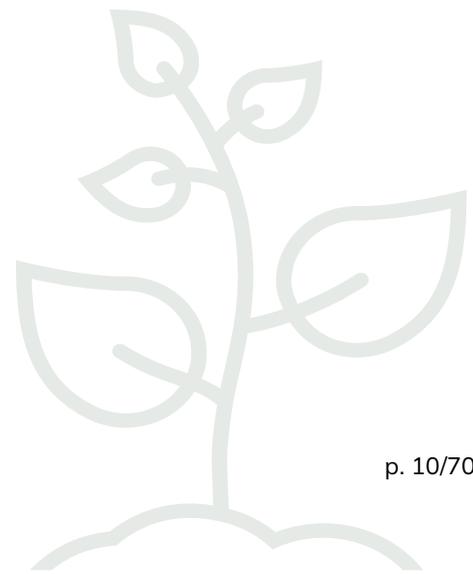
Pour Villeneuve d'Aveyron, ce choix est motivé par la perspective de confier, dès 2021, **l'exploitation touristique de la Tour Soubirane** dans le cadre de l'accueil d'un lieu d'exposition temporaire ouvert au public.

Pour la Communautés de communes QRGGA, l'entrée au capital de la SPL fin 2020 s'inscrivait dans la continuité de la **labellisation conjointe en 2018 au dispositif « Grands Sites Occitanie »** avec la dénomination « Bastides et Gorges de l'Aveyron ». Cette participation devait se traduire en 2021 par un **contrat de services avec la SPL** pour déployer en cohérence un **plan d'action de communication et de promotion pour Bastides et Gorges de l'Aveyron**, porté par la SPL.

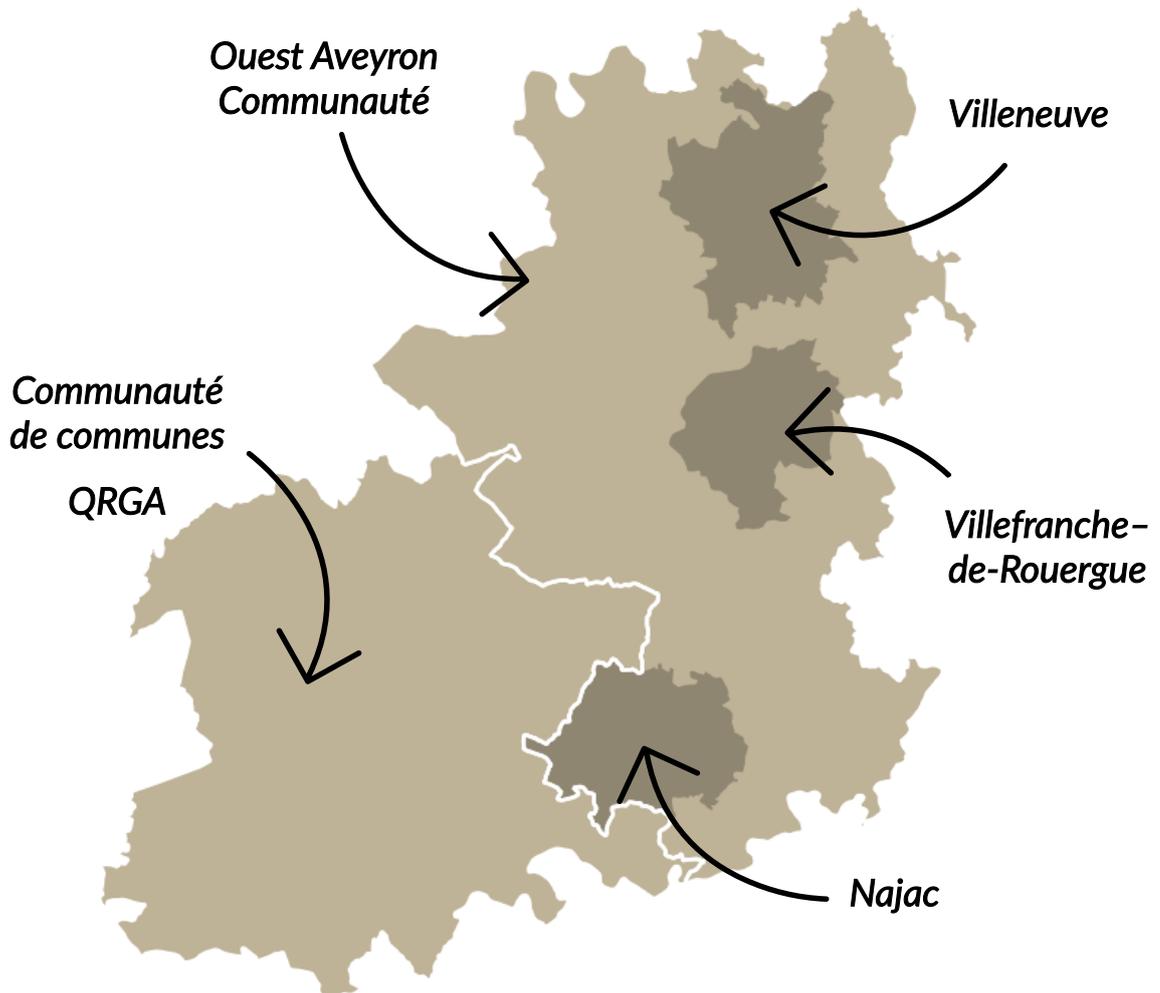
Au terme d'une année de fonctionnement, sans accord sur la contractualisation malgré les propositions de la SPL, la Communauté de communes QRGGA a finalement indiqué sa volonté de **garder la maîtrise complète de sa stratégie et de ses actions de communication et de promotion** ; ainsi elle ne confiera pas de services à la SPL.

A l'occasion d'une rencontre à ce sujet le 15 novembre 2021, les élus des deux collectivités ont **partagé le constat d'une vision et d'un fonctionnement différent**. Considérant que QRGGA défendait au sein de Ouest Aveyron Tourisme des intérêts différents de l'intérêt social de la SPL, elle ne pouvait plus continuer à prendre part à son administration.

Il a été convenu en conséquence du **rachat par Ouest Aveyron Communauté des actions détenues par QRGGA** et de la signature d'un **protocole d'accord entre la SPL et QRGGA pour continuer à promouvoir « Bastides et Gorges de l'Aveyron »** en tant que destination labellisée Grand Site Occitanie.



UN PERIMETRE DE COMPETENCES ELARGI



UNE GOUVERNANCE AVEC LES ACTEURS DU TOURISME

Conformément à l'article R133-19-1 du code du tourisme, l'article 30 des statuts de la SPL prévoit l'instauration d'un comité technique consultatif intitulé « **Comité d'orientation pour le tourisme de Ouest Aveyron Communauté** ».

Ce comité est constitué de 15 membres dont **12 membres représentant des professions et activités intéressées par le tourisme** au sein du territoire communautaire et **3 membres nommés parmi les administrateurs** de la Société. Il est chargé de **formuler des avis destinés aux administrateurs** sur toutes les questions dont il est saisi par le conseil d'administration. Le comité peut désigner des **représentants pour siéger au conseil d'administration** à titre consultatif.

À la suite de la création du nouvel office de tourisme communautaire, de nombreux élus et acteurs locaux du tourisme ont exprimé leur **souhait d'une meilleure intégration des professionnels** au sein de son fonctionnement. Pour renforcer ce lien, le nouveau Président a entrepris, dès sa nomination, d'instituer un **nouveau format de gouvernance** de la SPL Ouest Aveyron Tourisme, articulant de façon plus étroite le comité technique consultatif et le conseil d'administration.

Hôtellerie Romain BOUILLARD	Hôtellerie de plein air Patrick COMTAT	Gîtes et Chambres d'hôtes Carolyn CORNTHWAITE
Restauration Laura PELOU	Agritourisme et producteurs Philippe ANDRIEU	Hébergements collectifs Stéphanie CANNATA
Sites de visite Sébastien DUFAYET DELATOUR	Sites de visite Isabelle ARONOWICZ	Sites de visite Daniel DELPECH
Prestataires d'activité nature Stéphane ICHES	Artisanat Paul BESWICK	Associations culturelles Jean-Pierre MANGE
Administrateur Quentin BOURDY	Administrateur Jean-Pierre MASBOU	Administrateur Suzanne DELERIS

Le « **Comité de suivi tourisme** », se réunit désormais de façon périodique avec les administrateurs de la SPL Ouest Aveyron tourisme lors des conseils d'administration, formant une **instance unique intégrant les représentants socioprofessionnels**. Les sujets abordés concernent le fonctionnement et l'action de la SPL et plus généralement les enjeux du tourisme dans l'Ouest Aveyron.

Le fonctionnement ordinaire de cette instance s'articule autour de l'exposé des résolutions à l'ordre du jour, animé par le Président et la Direction, suivi **d'échanges entre les administrateurs et les professionnels**, puis un vote formel par les élus administrateurs des résolutions du conseil d'administration ainsi examinées.

UNE NOUVELLE DIRECTION GENERALE

Si la crise sanitaire de 2020 a lourdement impacté l'activité opérationnelle, contraignant la SPL à **adapter son agenda et à reporter certains projets**, en 2021 les perspectives ont conduit les équipes à reprendre et accélérer les projets. D'autant qu'après le départ de Gabriel FABLET en mai et l'intérim de Direction de Magali GIBELIN jusqu'en août, une nouvelle Direction Générale est arrivée en septembre : Gwenaëlle LEHMANN.

Le 12 juillet 2021, le conseil d'administration a opté pour la **dissociation des fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur Général**, fonctions jusqu'ici cumulées par un Président Directeur Général : **Quentin BOURDY, qui reste Président**. En conséquence de cette dissociation et avec le recrutement de Gwenaëlle LEHMANN, la Direction Générale de la SPL lui a été confiée par un mandat social à durée indéterminée. Depuis le 1^{er} septembre 2021, **Gwenaëlle LEHMANN assume la responsabilité la Direction Générale de la SPL** et est investie des pouvoirs nécessaires pour agir au nom de la société.



Diplômée d'un Master Management du Tourisme et des Loisirs d'une Grande Ecole (EM Normandie) et certifiée en Innovation, elle a une dizaine d'années d'expérience. Elle a d'abord travaillé dans le marketing et le développement touristique de destinations (Ardèche, Hautes Vosges d'Alsace). De 2014 à 2020, elle a été Directrice de l'Office de Tourisme de La Hague puis Directrice de l'Ingénierie et du Développement pour une SPL dans la Manche.

A son arrivée elle a rencontré individuellement l'ensemble des collaborateurs (permanents et saisonniers encore en poste), les administrateurs et

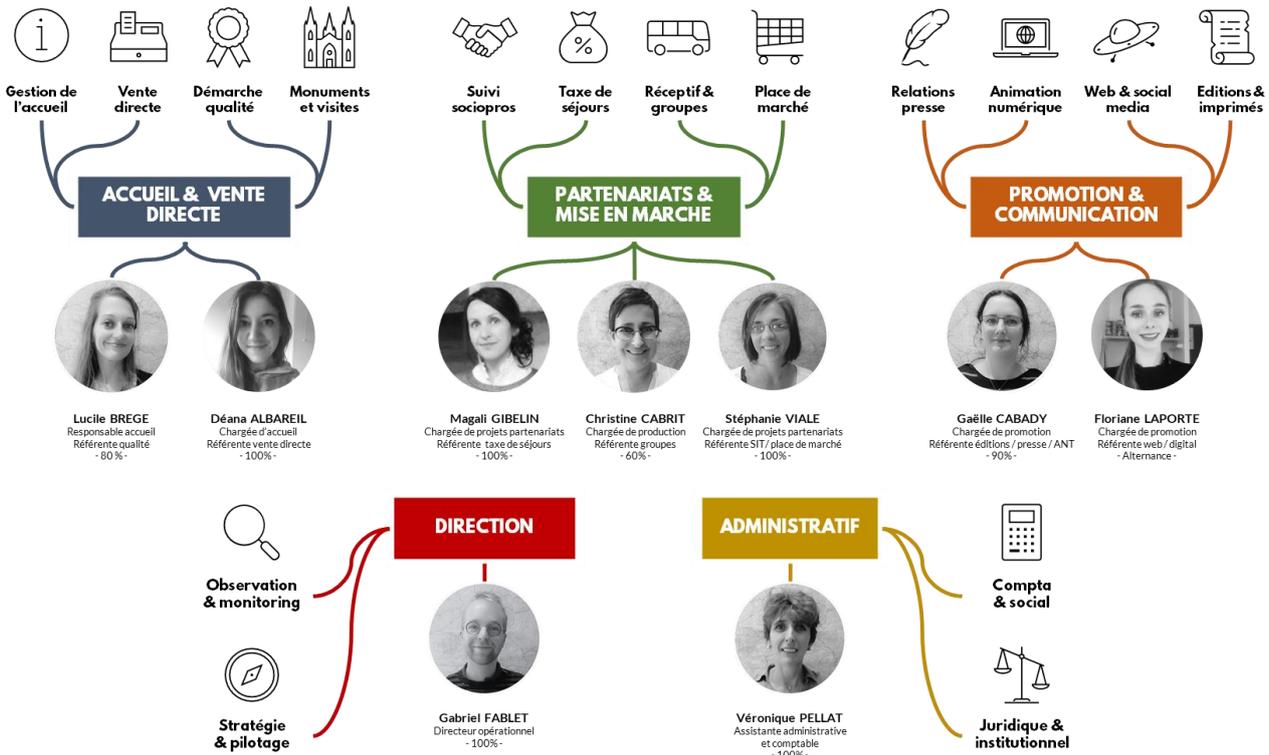
les partenaires institutionnels (offices de tourisme voisins, ADT Aveyron, Région et CRTL Occitanie). L'automne a été consacré, avec l'équipe, à des rencontres avec les prestataires touristiques, à la consolidation de la stratégie marketing et des plans d'actions... tout en poursuivant les projets et chantiers en cours.

UNE EQUIPE PERMANENTE CONSOLIDÉE

La transition d'une organisation touristique communale vers une logique touristique communautaire élargie implique de nombreux bouleversements dans l'organisation et le fonctionnement courant d'un office de tourisme : **nouvel organigramme, mutualisation et homogénéisation des tâches, spécialisation des missions, développement de nouvelles compétences, formalisme administratif...**

Constituée désormais de **7 collaborateurs permanents** en CDI, l'équipe a été renforcée par **2 collaborateurs en CDD**, **8 saisonniers**, ainsi que **2 contrats successifs d'apprentissage** et l'accueil de **2 étudiants en stage**. L'ensemble de ces contrats représente un total de **9,7 Equivalent Temps Plein** (hors stages et alternants).

Ces nouvelles ressources humaines ont permis de faire face aux besoins en matière d'**accueil touristique** dans les bureaux d'information et les monuments, ainsi que de mettre en œuvre les projets de **communication et de promotion**.



Gabriel FABLET, Directeur opérationnel, a quitté la structure au 13 mai 2021. Il a été remplacé le 1^{er} septembre 2021 par **Gwenaëlle LEHMAN** en tant que Directrice générale. **Magali GIBELIN**, Chargée de projets, a assuré l'intérim de Direction du 17 mai au 31 août 2021.

Floriane LAPORTE, en alternance puis en CDD en tant que Chargée de promotion, a quitté la structure au 31 décembre 2021. Elle a été remplacée le 1^{er} mars 2022 par **Marion GRATUZE**, Chargée de communication digitale.

Face à une hausse importante du travail sur les supports numériques, Ouest Aveyron Tourisme a accueilli **Romane GAUDIN** Chargée de communication digitale en alternance depuis le 1^{er} septembre 2021 pour l'animation des réseaux sociaux.

A l'issue de son contrat saisonnier, **Ludovic LEMERCIER** a effectué une mission au service des sites et lieux de visite en tant que Chargé de développement, du 9 novembre 2021 au 11 février 2022.

LES RESEAUX

Ouest Aveyron Tourisme adhère et participe activement à plusieurs réseaux institutionnels lui permettant de bénéficier d'une **assistance renforcée en ingénierie sur les volets juridiques et organisationnels** mais aussi de représenter ses intérêts à l'échelle nationale. C'est le cas notamment pour **Offices de Tourisme de France – ADN Tourisme** mais aussi la **Fédération des Etablissements Publics Locaux (EPL)**.



À l'échelle régionale, l'Office est partenaire du **Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie** et bénéficie à ce titre d'opérations partenariales relatives à la promotion des filières, le classement sans oublier l'accès à une offre de formation complète et de qualité.



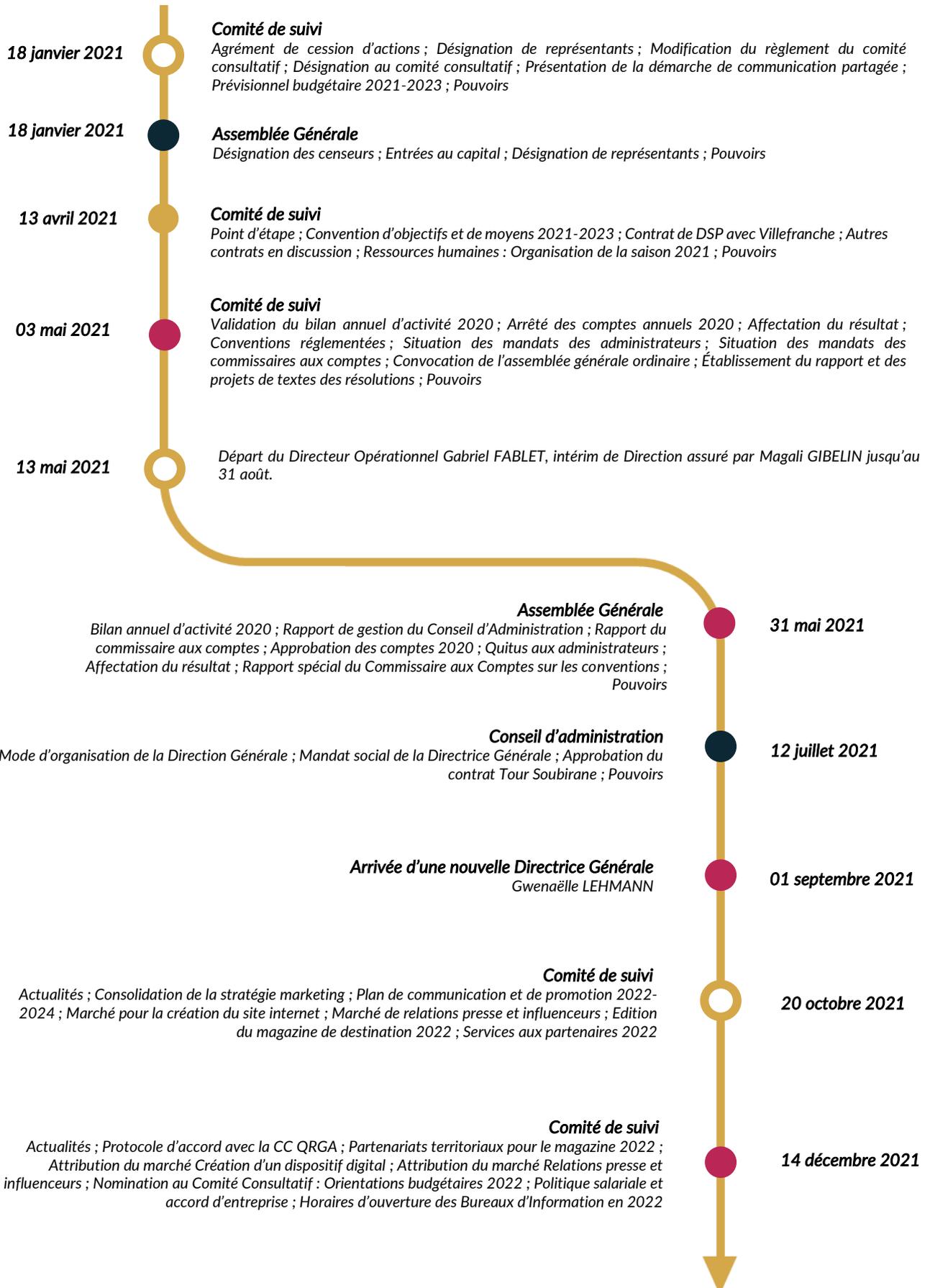
Au niveau départemental, notre structure est aussi impliquée dans le club des offices de tourisme et le club des sites, tous deux coordonnés par **l'ADT de l'Aveyron**.

En 2021, la Directrice Générale a représenté Ouest Aveyron Tourisme au Congrès ADN Tourisme (Fédération des institutionnels du Tourisme, Agen, les 23 et 24 septembre), aux Rencontres du E-Tourisme (Pau, les 11 et 12 octobre) et aux Convergences du CRTL Occitanie (La Grande Motte, 8 et 9 novembre).

Une réunion a eu lieu le 3 décembre à Rodez avec le CRTL Occitanie et l'ADT 12 sur les enjeux touristiques, la stratégie marketing et les plans d'actions ou projets pour la SPL Ouest Aveyron Tourisme (volet financier).

Enfin, des échanges en vue d'actions communes ont eu lieu avec les Directeurs ou représentants techniques des offices de tourisme voisins de Figeac, Decazeville, Ségala, Pays Ségali, Rignac (Belcastel, Bournazel), Montbazens (Peyrusse-le-Roc, Compolibat).

L'ACTIVITE STATUTAIRE 2021





DEMARCHE ET BILAN QUALITE
BILAN DE SAISON 2021

S'AMELIORER ET VISER L'EXCELLENCE

Créée par le **ministère en charge du tourisme** français, la **marque Qualité Tourisme™** est la reconnaissance de la démarche d'amélioration continue de la qualité des services mise en place par les Offices de Tourisme.

Véritable **gage de confiance** envers les professionnels et les visiteurs, elle vise à garantir :

- un accueil personnalisé ;
- une information qualifiée, claire et précise ;
- un personnel compétent et à l'écoute ;
- un lieu confortable ;
- une prise en compte des avis client et un traitement des réclamations ;
- une amélioration continue des services et des prestations.



L'obtention de ce label est un gage de l'**excellence des services rendus en externe** (visiteurs, prestataires touristiques, collectivités) et une **démarche d'amélioration continue en interne**. Pour assurer le suivi de cette démarche conformément au référentiel national, un « Référent Qualité » a été nommé au sein de l'office de tourisme dès 2019.

Si l'essentiel des opérations à mener concernent l'animation et la formalisation de processus, de nombreuses actions concernent **la reconfiguration et l'aménagement des lieux d'accueil** en vue de les adapter aux nouveaux standards (accueil personnalisé, supports numériques).

Face à l'érosion continue de la fréquentation physique des offices de tourisme au profit des supports d'informations dématérialisés (web, réseaux sociaux...), le **développement des outils numériques** constituera une priorité en vue d'élargir les cibles de clientèles et de toucher des visiteurs qui ne fréquentent plus les bureaux d'information touristique.

Enfin, des passerelles pourront être établies avec la politique qualité développée progressivement par Ouest Aveyron Communauté : ISO 9001 et RSO ISO 26 000.

QUALITE TOURISME : CAP SUR 2022 !

Dans le cadre de sa reconnaissance en tant que Grand Site Occitanie Bastides & Gorges de l'Aveyron, notre territoire s'est **engagé auprès de la région Occitanie** à atteindre un niveau d'excellence en matière d'accueil et de satisfaction des clientèles touristiques. Cet objectif doit être attesté par l'obtention du label national « Qualité Tourisme » et le classement préfectoral de l'office de tourisme catégorie I.

Après avoir obtenu le classement préfectoral en **catégorie II en juillet 2020**, l'objectif fixé pour l'office de tourisme est celui d'une obtention de la marque **Qualité Tourisme fin 2022** puis d'envisager un passage en **catégorie I**.



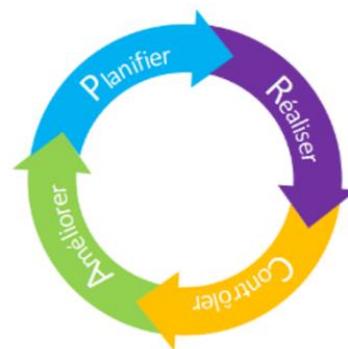
L'ensemble est orchestré par Lucile BREGE, Responsable accueil et Référente Qualité.

UN PROCESSUS EXIGEANT

La marque Qualité Tourisme est **obtenue pour 5 ans**. Pour cela, l'Office de Tourisme doit obtenir un **taux de conformité de 85%** minimum aux **189 critères** du référentiel national. La décision finale relève ensuite du comité d'attribution du Partenaire Qualité Tourisme.

L'attribution de la marque se fait suite à la **réalisation d'audits** :

- En **visites mystères**, par un cabinet référencé au niveau national. Elles portent sur l'accueil sur site à distance, la boutique et l'écoute et la satisfaction client. Les visites sont réalisées dans chaque bureau d'accueil, via la centrale d'appel et les différents canaux de communication (mail, réseaux sociaux et sites d'avis).
- Un **audit complet** par un auditeur agréé dans les six mois maximums suivant les visites mystères. Il audite la structure principale.



L'audit est ensuite renouvelé à l'expiration du délai de validité de la marque.

LE GROUPE QUALITE DESTINATION

Des « Groupes Qualité Destination » ont été constitués depuis 2020 **pour chacun des pôles touristiques du territoire (Najac, Villefranche et Villeneuve)** afin d'assurer le suivi de la démarche qualité au niveau local et les éventuelles actions correctives à mener.

Ils rassemblent **des élus locaux, des représentants des services communaux ou communautaires et des prestataires touristiques locaux** selon l'ordre du jour. Ils se réunissent au moins une fois par an autour d'un bilan de la saison.

Le **bilan de l'écoute client y est présenté**, les réclamations, remarques ou suggestions y sont analysées et font l'objet de décisions d'actions le cas échéant, suivies par la Référente Qualité. Un compte-rendu est réalisé et transmis aux participants, avec la présentation.

En 2021, ces réunions ont eu lieu le 1^{er} décembre pour Villeneuve, le 3 décembre pour Najac et le 12 décembre pour Villefranche-de-Rouergue (avec la participation de Ouest Aveyron Communauté à cette dernière réunion).

BILAN QUALITE 2021

Les **réclamations concernant l'office de tourisme, des prestataires ou des services extérieurs sont enregistrées** à l'accueil sur les fiches de réclamations ou peuvent être reçues par mail ou par courrier. S'il s'agit d'une réclamation concernant des prestataires ou services extérieurs, elle est traitée sous 3 jours ouvrables avec l'envoi au prestataire concerné de la réclamation. En ce qui concerne les réclamations sur les services de l'office tourisme, une fiche de dysfonctionnement peut être ouverte et des actions correctives décidées par la direction.



Le suivi global de la e-réputation de l'office de tourisme est opéré à travers l'outil Fairguest, agrégateur d'avis qui observe en temps réel plus de 20 plateformes d'avis dans le monde.

Bon 7,9

Note FairGuest calculée sur 144 avis sur les 3 dernières années

ORGANISME



Office de Tourisme de Villefranche de Rouergue

●●●○ 25 • N° 5 sur 16 activités à Villefranche-de-Rouergue • Offices de tourisme

Voir les photos

Office de tourisme Ouest Aveyron - bureau de Villefranche-de-Rouergue

Site Web Itinéraire Enregistrer

4,1 ★★★★★ 173 avis Google

Office de tourisme à Villefranche-de-Rouergue

Adresse : Prom. du Guiraudet, 12200 Villefranche-de-Rouergue

Horaires : Ferme bientôt · 12:30 · Rouvre à 14:00

Téléphone : 05 36 16 20 00

Rendez-vous: ouest-aveyron-tourisme.fr



7,8/10

↘ -6,09%

37

nouveaux avis

Voir



6,8/10

↗ +34,12%

5

nouveaux avis

Voir

Contrôle des avis ⓘ

3.5 ●●●○ 25 avis

Excellent ●●●● 7

Très bon ●●●●● 9

Moyen ●●● 3

Médiocre ●● 3

Horrible ● 3



Accueil efficace et aimable.

sept. 2021

Situé à côté de l'Hôtel de Ville en bordure de l'Aveyron, bâtiment moderne et lumineux. Hôtesse très aimable et dispensant des renseignements précis.

Écrit le 15 septembre 2021

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de Tripadvisor et non l'avis de TripAdvisor LLC.

🔔 22 avis positifs ont été déposés sur les 12 derniers mois

Excellent - Dimanche 19 septembre 2021

Ouvert même le dimanche ! De bon conseil ! Avons très bien mangé grâce aux recommandations.

Voir dans la liste

Origine non définie Avis spontané

jean gervais
Local Guide · 300 avis · 2 101 photos
★★★★★ il y a 11 mois

Villefranche de Rouergue est une ville magnifique au charme fou pour l'amateur de vieilles pierres que je suis. Les terrasses des restaurants de la place centrale sont parfaitement adaptées à un accueil confortable et convivial. Quel bon moment !

Souvent, le charme de Villefranche et de son riche patrimoine opère, l'accueil local est chaleureux.

Les avis négatifs concernent l'entretien du sentier des berges de l'Aveyron vers la Chartreuse et le centre-ville : manque de commerces, d'activité et de mise en valeur de la ville.

Les visiteurs ont suggéré de communiquer davantage dans la ville sur les horaires de bus, ainsi que de communiquer sur la ville et son marché.





Très bon 8,9

Note FairGuest calculée sur 158 avis sur les 3 dernières années



Office de Tourisme de Najac

●●●●● 38 • N° 3 sur 6 activités à Najac • Offices de tourisme



Office de Tourisme Ouest Aveyron - bureau de Najac

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

4,3 ★★★★★ 234 avis Google

Office de tourisme à Najac

Adresse : 25 Pl. du Faubourg, 12270 Najac



8,9/10

↑ +3,86%

17

nouveaux avis

Voir



8,7/10

↓ -6,6%

3

nouveaux avis

Voir

Contrôle des avis ⓘ

4.5 ●●●●● 38 avis

Excellent	<div style="width: 80%; height: 10px; background-color: #0070c0;"></div>	23
Très bon	<div style="width: 60%; height: 10px; background-color: #0070c0;"></div>	13
Moyen	<div style="width: 10%; height: 10px; background-color: #0070c0;"></div>	1
Médiocre	<div style="width: 0%; height: 10px; background-color: #0070c0;"></div>	0
Horrible	<div style="width: 0%; height: 10px; background-color: #0070c0;"></div>	1

 CC
Lyon, France • 92 contributions

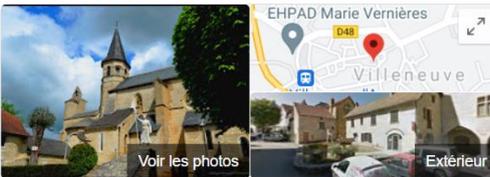
👍 0 ⋮

●●●●●
Coup de cœur pour la visite guidée du village
août 2021 • Entre amis

Un gros coup de cœur pour la visite guidée du village. Notre guide est compétente et pédagogue, elle prend le temps d'expliquer en nous laissant faire des pauses sur un parcours escarpé. On remonte le temps tout en traversant tout le village pendant 1h30 ou 2h selon les questions du groupe. Les gestes barrières sont respectés et le pass sanitaire est demandé.

Pour le bureau de Najac, les avis les plus positifs évoquent des visites agréables, un bon accueil ainsi qu'un village bien entretenu.

Il y a quelques remarques négatives sur : les randonnées avec parfois un manque de balisage et d'entretien des chemins, la signalétique dans le village et pour indiquer l'aire de camping-car, ainsi qu'un dysfonctionnement de la borne de service.



Office de Tourisme Ouest Aveyron - bureau de Villeneuve d'Aveyron

[Site Web](#) [Itinéraire](#) [Enregistrer](#)

4,4 ★★★★★ 14 avis Google

Office de tourisme à Villeneuve

Adresse : Pl. des Conques, 12260 Villeneuve

Téléphone : 05 36 16 20 00



Office De Tourisme Ouest Aveyron - Bureau De Villeneuve

●●●●● 1 • N° 5 sur 5 activités à Villeneuve d'Aveyron • Offices de tourisme

Fermeture temporaire • Fermé jusqu'au Apr 1, 2022 [Visiter le site web](#) [Appeler](#) [Envoyer un e-mail](#)

à propos

Durée conseillée
Moins d'une heure

🔗 Suggérez des améliorations.
[Améliorer cette page](#)



Note de première page

8,8/10

Stable

Note moyenne des avis collectés sur la première page des sites d'avis

Voir l'évolution



8,0/10

↓ -9,42%

1

nouveaux avis

Voir

 martial51
Vitry-le-Francois, France • 518 contributions

👍 0 ⋮

●●●●●
accueil très sympathique
juin 2021

accueil souriant et sympathique de la jeune personne présente lors d notre passage dans cette charmante localité. Conseils fort à propos et petite promenade dans le village pour en voir l'essentiel. Bravo

BILAN DE LA SAISON

La fréquentation des Bureaux d'Information Touristique

Chiffres issus des statistiques de l'Office de Tourisme, basées sur l'enregistrement des demandes à l'accueil dans les 3 Bureaux de la destination du 1^{er} janvier au 30 septembre 2021.

Villefranche a été ouvert toute l'année, sauf durant une période de travaux mi-mars, Najac et Villeneuve ont ouvert comme prévu le 1^{er} avril. Tous les Bureaux ont fermé du 4 avril au 11 mai en raison de la crise sanitaire et ont ouvert à nouveau le 12 mai.

41 592 visiteurs ont été accueillis jusqu'au 30 septembre, ce qui représente une hausse de 16% par rapport à 2020.

Najac reste le premier Bureau pour les ventes de produits en boutique. Villefranche a conservé en 2021 une activité importante de billetterie, similaire à 2020 et malgré la crise. A Villefranche, les visiteurs sont autant en séjour que de passage, avec davantage de fréquentation le lundi. A Najac, beaucoup de familles recherchaient des activités ludiques et plein air.

95% de la clientèle est Française et 5% est étrangère, c'est peu mais c'est un peu plus qu'en 2020. Les principales nationalités étrangères sont les Belges et les Espagnols, surtout à Najac. Les principaux départements de provenance des visiteurs Français sont l'Aveyron, la Gironde et la Haute-Garonne.

Côté climat, d'après Météo France, si le mois de juin a été chaud, juillet et août ont été ponctués de plusieurs refroidissements. La France n'a pas connu d'été aussi frais depuis 2014, remarquablement pluvieux surtout en début d'été et avec de nombreux orages, parfois violents. Jusqu'à la mi-septembre, la chaleur et les belles journées ont favorisé la fréquentation.

TOP 3 de la fréquentation 2021 des BIT (comparée à 2020)

1. Villefranche (21 070 visiteurs, +31%)
2. Najac (17 795 visiteurs, +3%)
3. Villeneuve (2 727 demandes, +95%)

TOP 3 des demandes 2021 dans les BIT

1. Visite du village / ville et monuments
2. Cartes (plans de ville, destination...)
3. Visite des alentours

La fréquentation des monuments et visites guidées

Ouest Aveyron Tourisme gère les visites de la Chartreuse Saint-Sauveur et de la Chapelle des Pénitents à Villefranche et, nouveauté cette année, de la Tour Soubirane à Villeneuve.

La Chartreuse et les Pénitents sont ouverts depuis le 19 mai et la Tour Soubirane était ouverte en juillet - août. Mis en place l'an dernier, le pass permettant d'effectuer la visite de la Chartreuse et des Pénitents à tarif préférentiel a très bien fonctionné cette année. La météo a été de nouveau maussade pour les Journées Européennes du Patrimoine, durant lesquelles les monuments ont reçu 702 visiteurs (798 en 2020).

TOP 3 de la fréquentation 2021 des monuments (comparée à 2020)

1. Chartreuse (7 078 visiteurs, +11%)
2. Chapelle (6 641 visiteurs, +12%)
3. Tour Soubirane (437 visiteurs)

En plus des visites libres, des visites guidées ont été organisées à la Chartreuse (336 visiteurs) et aux Pénitents (117 visiteurs). Ouest Aveyron Tourisme propose également des visites guidées d'autres monuments, comme l'église de Touloungergues et le village de Najac avec la Maison du Gouverneur, qui ont totalisé 121 visiteurs.

Ouest Aveyron Tourisme a organisé des visites guidées des villes et de leur patrimoine : la bastide de Villefranche (216 visiteurs), le village de Najac (275 visiteurs), la sauveté bastide de Villeneuve (26 visiteurs). Le soir, des visites nocturnes très appréciées ont été proposées à Najac (245 visiteurs), Villeneuve (106 visiteurs) et dans la Chartreuse (88 visiteurs).

Enfin, l'activité des groupes pour les visites guidées semble reprendre avec 41 groupes programmés pour 2021, au lieu de 29 en 2020 et avec la moitié venue sur le seul mois de septembre : une arrière-saison plus dynamique.

Il était prévu que les Bureaux d'Information Touristique réduisent leurs horaires et que les monuments gérés par la SPL ferment au 30 octobre, soit au milieu des vacances scolaires de la Toussaint (du 23 octobre au 7 novembre). Des solutions ont été trouvées pour assurer finalement une ouverture similaire des Bureaux et des monuments la deuxième semaine des vacances.

Dans le contexte sanitaire actuel et avec une météo assez maussade, c'est une bonne fréquentation pour les Bureaux d'Information Touristique, les monuments et les visites guidées de Ouest Aveyron Tourisme. La mise en place du pass sanitaire a été une source de mécontentement pour les visiteurs, notamment pour les visites et les marchés. Elle a probablement impacté la fréquentation des monuments en août et en septembre.

De nombreux visiteurs se renseignent également depuis le site internet www.tourisme-villefranche-najac.com, qui recense 82 500 utilisateurs du 1^{er} janvier au 30 septembre 2021 (40% de plus qu'en 2020, avec un doute sur une partie des sessions). Les pages parmi les plus vues sont la baignade en lac ou rivière, Villefranche-de-Rouergue, l'agenda et les animations, la découverte des sites et monuments, les marchés et les offres famille.

Dans les hébergements marchands soumis à la Taxe de Séjour, environ 107 000 nuitées (payantes et exonérées, hors opérateurs numériques) ont été déclarées pour 2021, l'année devrait finir en hausse par rapport à 2020 (112 000 nuitées environ).

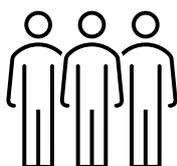


BILAN DES ACTIONS
REALISEES EN 2021

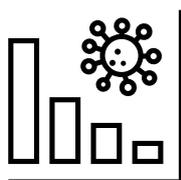


ACCUEIL & INFORMATION

L'ACCUEIL A L'EPREUVE DE LA PANDEMIE !



43 760
Visiteurs
accueillis



+19%
de fréquentation



47 jours
de confinement
(101 en 2020)

Durant ces deux dernières décennies, la mission d'accueil des offices de tourisme n'a de cesse d'être interrogée par des **révolutions technologiques successives** accompagnées de **mutations radicales des usages et des comportements** de prise d'information touristique.

Si la fréquentation « physique » des offices de tourisme connaissait une érosion lente et continue de ses volumes, l'avènement de **la crise sanitaire** du coronavirus a précipité ce phénomène. Plus que jamais, **les structures ont dû s'adapter** en proposant une réponse alternative sur une grande diversité de canaux d'information en fonction des cibles de clientèles (courrier, téléphone, email, chatbot, réseaux sociaux...)

Le Bureau d'information de Villefranche est ouvert toute l'année. En 2021, ce bureau a été fermé de mi-mars (pour réaliser les travaux du nouvel accueil) jusqu'au 12 mai (au moment du déconfinement).

Les restrictions sanitaires imposant la fermeture des établissements recevant du public, nous avons ouvert les bureaux de Najac et Villeneuve comme prévu le 1^{er} avril, pour fermer ensuite dès le 4 avril, par suite des mesures gouvernementales imposant un troisième confinement. La réouverture a eu lieu le 12 mai, dès la levée des restrictions.

Les bureaux de Villeneuve et de Najac ont fermé pour la période hivernale le 8 novembre.

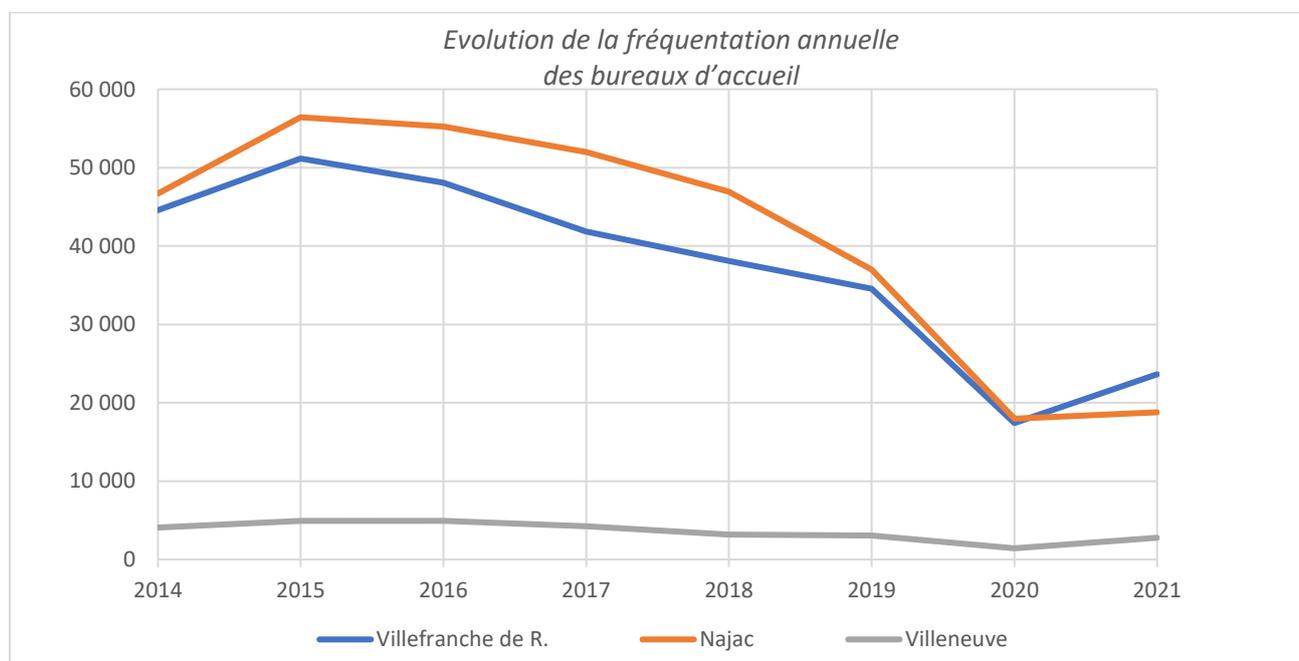
INCERTITUDE ECONOMIQUE ET ADAPTATION DES MOYENS

Avec une part importante des ressources directement dépendantes de la fréquentation touristique (produits groupes, séjours individuels, recettes des monuments, taxe de séjours), la **part élevée d'autofinancement** de la SPL est également une **source de fragilité** en période de crise.

Alors même que les mesures gouvernementales de soutien n'avaient pas été précisées et face à l'incertitude liée à la fréquentation touristique une fois les mesures restrictives levées, **l'office de tourisme a donc entrepris d'adapter l'affectation de ses moyens et ses projets** à ce contexte exceptionnel.

UNE FREQUENTATION PHYSIQUE QUI S'ECROULE

Alors que la fréquentation des bureaux d'accueil de l'Ouest Aveyron était marquée par un profond retrait durant ces 5 dernières années, la crise de 2020 a engendré une chute vertigineuse de leur affluence avec plus de 50% de baisse de volume entre 2019 et 2020. En 2021 la fréquentation est en hausse de 19% par rapport à 2020, ce qu'il faut mettre en relation aussi avec un nombre plus important des jours d'ouverture.



DES MESURES SANITAIRES PARFOIS DISSUASIVES

La mise en place des gestes barrières et des mesures de protection sanitaire dans les bureaux d'accueil s'est traduite par une série de dispositifs : jauge limitée à l'intérieur de chaque espace, matérialisation d'un sens de circulation au sol, installation de serre-files, port du masque et désinfection des mains obligatoires à l'entrée du site, hygiaphones en plexiglass...

La distribution des éditions a ainsi nettement été limitée, uniquement sur demande, les mobiliers de libre-service ayant été temporairement supprimés.

Pour les équipes, la désinfection systématique de l'ensemble des points de contact en amont et en aval de chaque prise de poste a aussi considérablement alourdi la tâche.

Bien que nécessaire pour assurer la protection des visiteurs comme des collaborateurs, ces mesures ont exercé un rôle dissuasif limitant mécaniquement les pics d'affluence (une seule personne du groupe franchissant le plus souvent la porte du bureau d'accueil).

UN CALIBRAGE COMPLEXIFIE PAR LES INCERTITUDES DE LA CRISE

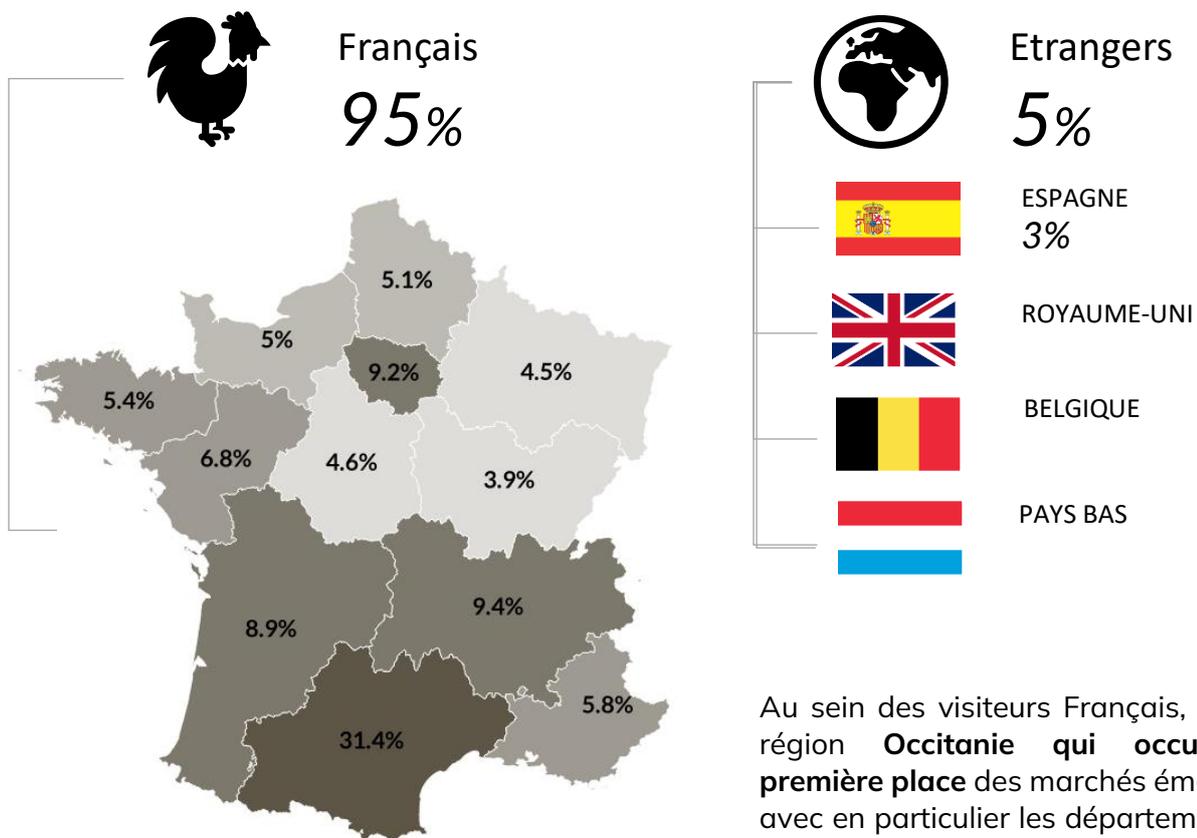
Mission organique des offices de tourisme **relevant du service public**, l'accueil et l'information des visiteurs constituent un domaine d'activité qui, par nature, ne génère **pas de contrepartie économique directe** si ce n'est la subvention d'équilibre versée par la collectivité pour assurer son financement. Pour autant, l'accueil n'est pas un poste de dépense comme les autres. Avec un **effet multiplicateur avéré**, ces missions génèrent des **chiffres d'affaires très importants au sein de notre territoire**.

Lorsqu'il s'agit d'offrir une réponse en matière d'accueil physique aux visiteurs, l'une des difficultés majeures réside dans le **calibrage optimal de l'offre** face à la volatilité de la demande et la gestion de ses aléas saisonniers, le principe étant de maximiser les plages d'ouverture aux périodes d'affluence et de les minimiser durant les périodes plus creuses.

En dépit de ces adaptations, il n'en demeure pas moins d'importantes disparités entre les bureaux d'accueil avec des **facteurs de performance de 1 à 10** entre la fréquentation horaire de Villeneuve et celle de Villefranche ou Najac.

PRINCIPALE CONSEQUENCE DE LA CRISE, DES CLIENTELES ETRANGERES EN NET RETRAIT

Avec **5,5% de visiteurs étrangers** accueillis en 2021 (4% en 2020) contre 16% en 2019, la crise sanitaire a eu un impact déterminant sur l'évolution de la structure de clientèle accueillie dans l'Ouest Aveyron. C'est au bureau d'information de Najac que la part des étrangers est restée la plus significative (7%) tandis qu'elle s'établit à seulement 4% à Villefranche et Villeneuve d'Aveyron.



Au sein des visiteurs Français, c'est la région **Occitanie** qui occupe la **première place** des marchés émetteurs, avec en particulier les départements de l'**Aveyron**, la **Haute Garonne** et l'**Hérault**.

À noter ensuite les poids significatifs des **régions de proximité** en particulier **Nouvelle Aquitaine** (Gironde) mais aussi **Pays de Loire**.

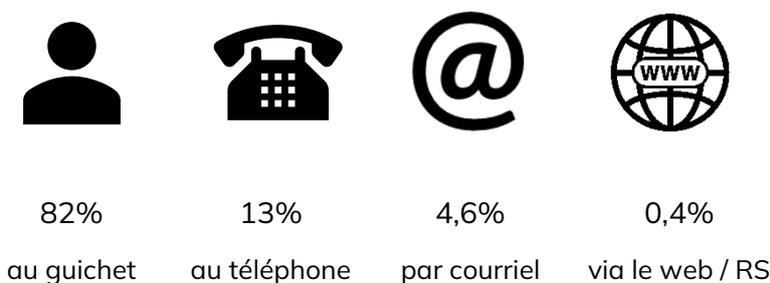


UNE NETTE PROGRESSION DE LA PART DES SOLLICITATIONS TELEPHONIQUES

Depuis la mise en place d'une **architecture téléphonique unifiée** en 2020, chaque salarié dispose désormais d'une ligne directe et la gestion des prises d'appel peut être modulée en fonction des 3 sites, selon les jours d'ouverture et leur affluence.

En période de forte sollicitation, le traitement des demandes téléphoniques pour l'ensemble de la destination peut être assuré en back-office par un collaborateur dédié, offrant par là un meilleur service pour la gestion des demandes en front-office.

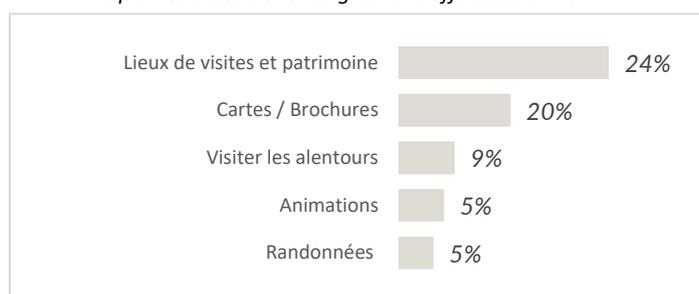
Parmi l'ensemble des actes de renseignement effectués en 2021, le **guichet** reste toujours le type de **demande majoritaire (82%)**. Pour autant, les restrictions liées au contexte pandémique ont contribué à une nette **progression des sollicitations par téléphone** : alors qu'elles ne représentaient que 7% en 2019, elles affichent un taux de 13% en 2021 (12% en 2020).



Les demandes par courriel ou sur le formulaire du site internet demeurent quant à elles encore confidentielles, avec la nécessité concomitante de consolider notre présence sur ces canaux tout comme sur les réseaux sociaux.

UN ATTRAIT POUR LES LIEUX DE VISITE

Top 5 des actes de renseignement effectués en 2021



Parmi les types de demandes les plus traitées par les conseillers en séjours, les informations sur le **patrimoine et les lieux de visites** dans notre destination sont majoritaires (24%).

Tandis que les traditionnels **services et informations pratiques** (météo, plan de ville, brochures, commerces...) continuent

d'occuper le podium des principaux postes de demande, on note une faible part des demandes relatives à **l'hébergement et la restauration** ou encore les **fêtes et manifestations touristiques**, ces demandes étant **de plus en plus traitées en autonomie** par nos clientèles en sollicitant les informations présentes **sur notre site internet**.

1 600 CONNEXIONS WIFI : UNE FREQUENTATION STABLE

Mis en place en 2013 en partenariat avec l'ADT de l'Aveyron et le prestataire 2ISR, le wifi territorial permet à nos visiteurs de disposer d'un accès wifi gratuit au sein de nos bureaux d'information (soit 19 000 connexions totales enregistrées depuis le début).

En 2021, ce service a enregistré près de 1 600 connexions. Avec 1 200 connexions, c'est surtout à Villefranche-de-Rouergue que ce service rencontre le plus grand succès (7% de reconnections automatiques), avec un pic de connexions le jeudi (jour de marché)

A Villeneuve, nous comptons environ 150 connexions (75% de reconnections automatiques, avec une hausse des connexions le vendredi) et à Najac, nous comptabilisons 240 connexions en 2021 (50% de reconnections automatiques), le jour où le service est le plus utilisé étant le mercredi (jour de marché nocturne).

Avec les informations des reconnections, nous pouvons nous rendre compte que sur Najac et Villeneuve, ce service est apprécié des clients en long séjour ou des locaux.

BOUTIQUE ET BILLETTERIE 2020/2021

Le **développement de la vente directe** constitue un axe important pour assurer un revenu complémentaire à l'office de tourisme tout en **valorisant les productions locales et les circuits courts**. La mise en place d'une véritable stratégie boutique permet de définir une ligne de produits, d'identifier les partenariats commerciaux adaptés et de faire évoluer les espaces boutiques pour répondre aux attentes des clients.

Statistiques des ventes par catégorie/caisse en 2021

	Caisse Villefranche	Caisse Najac	Caisse Villeneuve	Caisse Pénitents Noirs	Caisse Chartreuse	Total par catégories
Billetterie	17 401.42 €	572.08 €	-	-	-	17 973.8 €
Produits Boutiques	7 868.49 €	7 804.71 €	1 352.28 €	699.10 €	790.50 €	18 515.08 €
Total par caisse	25 270.21 €	8 376.79 €	1 352.28 €	699.1 €	790.50 €	36 488.88 €

Statistiques des ventes par catégorie/caisse 2020

	Caisse Villefranche	Caisse Najac	Caisse Villeneuve	Caisse Pénitents Noirs	Caisse Chartreuse	Total par catégories
Billetterie	12 750 €	135.80 €	-	-	-	12 885.80 €
Produits Boutiques	7 702.04 €	7 712.45 €	899.75 €	548.95 €	875.80 €	16 738.99 €
Total par caisse	19 952.04 €	7 348.25 €	899.75 €	548.95 €	875.80 €	29 624.79 €

Evolution entre 2020 et 2021



+ 5088 €

+ 1776.09 €

Concernant la billetterie (Espaces Culturels Villefranchois, Labyrinthe Musical, Nuits Musicales en Rouergue, AJAR, Vieux Palais d'Espalion, Festival du Vent d'Autan...) celle-ci est mise en place dans les 2 bureaux d'informations à Villefranche et Najac où une imprimante spécifique est installée. L'évolution entre 2020 et 2021 est due à la reprise des spectacles malgré quelques restrictions sanitaires.

L'augmentation du chiffre d'affaires boutique est due à l'ouverture des Bureaux d'Information sur une plus longue durée. De plus, notre stratégie boutique permettant de faire connaître les producteurs et artisans locaux en présentant et vendant leurs produits en dépôt vente a eu un franc succès.

LA GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

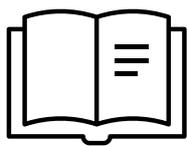
Parmi les différentes missions gérées par l'office de tourisme Ouest Aveyron, l'alimentation et la mise à jour constante de **la base de données d'information touristique** départementale CARAVELIS occupe une place importante.

Actualisée en temps réel, cette base de données permet de centraliser et de diffuser l'ensemble de l'offre touristique sur internet et dans les offices de tourisme. Interrogé par les conseillers en séjour pour répondre aux demandes des visiteurs, cet outil est également utilisé pour rédiger les supports édités par l'office de tourisme.

Tous les jours, chaque office de tourisme pilote les informations de son territoire de compétence. Dans l'Ouest Aveyron, ce sont près de **1 000 fiches** (fêtes, manifestations, hébergements, sites de visites...) dont **l'administration en continu est confiée à nos équipes** de façon à offrir à nos visiteurs une information précise, actualisée et fiable.



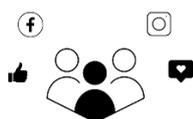
COMMUNICATION & PROMOTION



70 000
Supports édités



70 513
visiteurs sur le site
web



8 666
Abonnés sur nos
réseaux sociaux

Figurant parmi les trois **missions organiques relevant du service public local du tourisme**, la promotion et la communication constituent l'un des piliers majeurs de l'action des offices de tourisme.

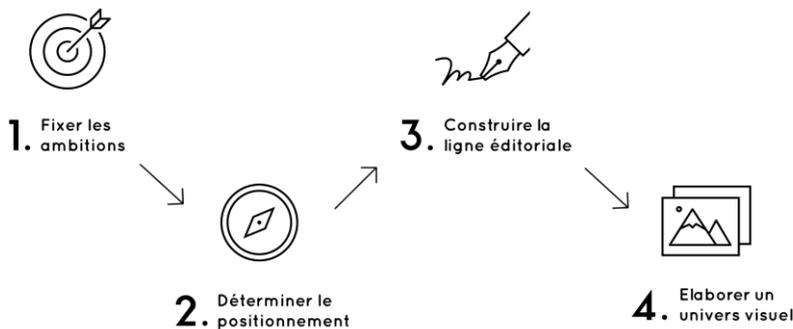
En matière de promotion et de communication, les premières actions ont été réalisées dès 2019 avec la création d'une identité visuelle (logo), d'une charte graphique et d'une signature pour « **Bastides et Gorges de l'Aveyron** », dénomination du Grand Site Occitanie lors de sa labellisation en 2018. Un travail de stratégie marketing a été réalisé pour la **création de la charte graphique** et a permis début 2021 de valider un positionnement, des cibles et les piliers de l'offre.

Sur cette base, les actions se sont poursuivies en 2020 et en 2021 avec des shootings photo mutualisés et l'édition annuelle d'un **magazine de destination**, ainsi que d'une carte touristique en 2021. En 2021, en application de la stratégie marketing, la dénomination **Bastides et Gorges de l'Aveyron est devenue une marque** et a été déposée à l'INPI.

La marque a été **lancée sur les réseaux sociaux** avec la création et l'animation d'une page Facebook et d'un compte Instagram. Un **nouveau site internet** pour www.bastides-gorges-aveyron.fr est en préparation pour la saison 2022.

A partir de 2022, dans le cadre d'un **protocole d'accord entre la SPL et QRGA pour continuer à promouvoir « Bastides et Gorges de l'Aveyron »** en tant que destination labellisée Grand Site Occitanie, les actions de communication et de promotion des deux offices de tourisme seront dissociées mais elles continueront de **valoriser l'ensemble des cœurs et sites labellisés du Grand Site Occitanie**.

LOGO ET CHARTE GRAPHIQUE



En 2021, le logo proposé par Les Conteurs a été remanié à la demande de QRGA et par son service graphique, afin de mieux s'adapter aux 2 territoires.

Le remaniement du logo a nécessité la mise à jour de la charte graphique par Les Conteurs, à la charge de la SPL.

A la suite de l'évolution du logo, la palette chromatique a été ajustée. Elle est directement déclinée des composantes de l'offre touristique locale : bleu ou vert profond pour la rivière, gris minéral pour la pierre, rouille pour les toitures en tuiles, vert pour la nature et le jaune représentant l'ambiance lumineuse du Sud-Ouest et des étals de marchés.

Le choix des typographies utilisées au sein de la charte graphique a également été opéré afin de retranscrire le concept de dualité entre l'Histoire et la nature. De nouvelles typographies ont été choisies en 2021. Le caractère droit et massif de la police Glacial Indifférence représente ainsi les bastides et la minéralité de leur patrimoine tandis que la fluidité et l'harmonie de la police Aerotis symbolisent le caractère imprévisible et organique de la nature.



			
BLEU CMJN 100 69 52 61 RVB 1 42 55 #012a37	VERT PROFOND CMJN 88 44 77 52 RVB 21 70 51 #154633	GRIS CLAIR CMJN 16 11 16 0 RVB 221 221 214 #addd06	VERT D'EAU CMJN 47 3 39 0 RVB 149 201 174 #95c9e6
			
		ROUILLE CMJN 8 43 65 1 RVB 230 160 99 #e6a063	JAUNE CMJN 4 26 71 0 RVB 245 195 93 #f5c35d

Livrée dans sa version définitive début 2022, cette charte graphique très complète a été mise à disposition des équipes afin d'homogénéiser les supports de communication.

Aller	Glacial Indifférence	Mulish
TITRE	SOUS-TITRES	CORPS
<p>REGULAR ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p> <p>REGULAR ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p> <p>REGULAR ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p> <p>BOLD ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p>	<p>REGULAR ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p> <p>REGULAR ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p> <p>BOLD ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p> <p style="text-align: center;"><i>Aerotis</i></p>	<p>LIGHT ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p> <p>LIGHT ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p> <p>LIGHT ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p> <p>LIGHT ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789.,:;/?!()</p>

MAGAZINE DE DESTINATION



La deuxième mise en application de ce travail collectif autour de l'identité « Bastides & Gorges de l'Aveyron » s'est matérialisée autour de la création, en 2021, d'un magazine d'inspiration.

Edité à 12 000 exemplaires, ce document de 56 pages de format A4 mêle une partie rédactionnelle avec des idées de sorties et visites (38 pages) à un annuaire d'informations pratiques (18 pages).

DES VISUELS RENOUVELES, EN ACCORD AVEC LE RECIT DE DESTINATION

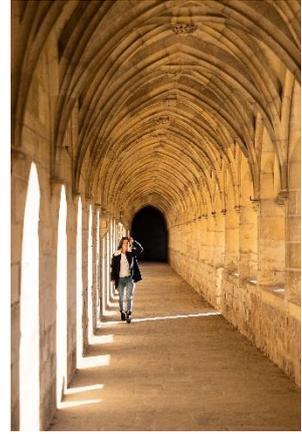


L'univers visuel est primordial, il doit permettre de comprendre la promesse sans dire un mot. Pour **raconter des histoires**, cela implique une richesse visuelle, une succession d'images qui composent un récit : des plans larges pour poser le contexte général, des plans moyens pour aborder le sujet et des plans de détails pour incarner le récit, concentrer l'attention.

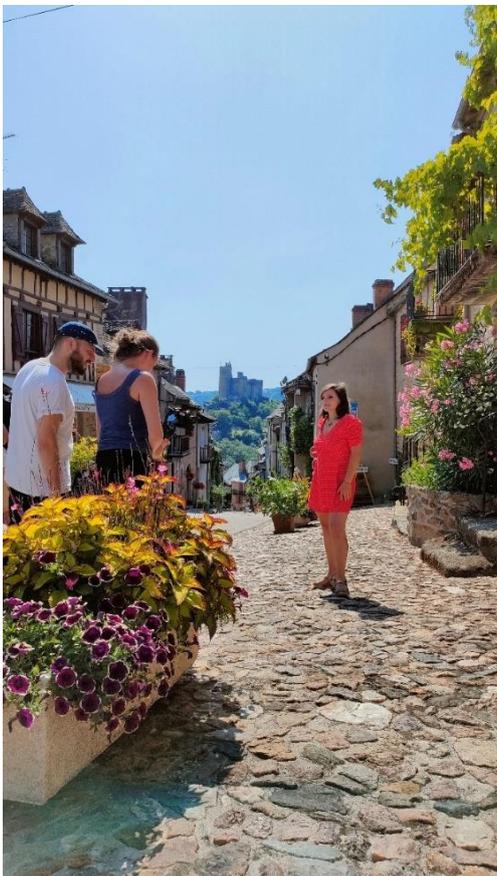
Des reportages photos avec l'agence « les conteurs » ont été initiés en 2020, à Villeneuve et Villefranche. Le reportage prévu à Najac au printemps 2021 a dû être annulé à cause de la météo. Il devrait avoir lieu au cours du printemps 2022.

Nous avons également travaillé avec Les Mountains Legacy qui ont livré fin décembre 4 vidéos et un reportage photo réalisés à l'automne. Nous souhaitons montrer les Bastides et Gorges de l'Aveyron en arrière-saison et nous adresser en particulier aux jeunes actifs urbains, en mettant en avant le côté nature et bien-vivre de la destination, dans une mise en scène dynamique.

Les formats choisis sont spécialement adaptés pour les réseaux sociaux, sur lesquels ces vidéos seront diffusées, ainsi que pour notre futur site internet. Elles vont en particulier être utilisées pour une campagne publicitaire (ads / sponsoring) sur Facebook, Instagram et Youtube en 2022, dans le cadre de l'opération « Trop loin, si proche » avec l'ADT de l'Aveyron et qui renverra vers notre nouveau site internet.



ACCUEILS PRESSE



En 2021, l'office de tourisme a participé à la fourniture d'informations préalables et à l'organisation de l'accueil de journalistes. **15 opérations** ont été réalisées en direct ou en partenariat avec l'Agence de Développement Touristique de l'Aveyron.

Elles ont donné lieu aux retombées suivantes :

TELE

13h de TF1 : Les bastides – Villefranche, Pénitents Noirs et le Marché

La meilleure Boulangerie de France sur M6 : Maison Bedel

Météo à la Carte sur France 3 : Carles à Monteils

13h de TF1 : Les Jardins du Mas de Jammes

BLOG

Octélé : Najac

Tolt : Aveyron

Les Moustachus : Tour des plus beaux villages de France – Najac

RESEAUX SOCIAUX OUEST AVEYRON TOURISME

UNE AUDIENCE FACEBOOK EN PROGRESSION

La présence de Ouest Aveyron Tourisme sur les réseaux sociaux est assurée avec des publications régulières sur Facebook toute l'année (3 par semaine en moyenne, en plus des vidéos). Sur cette année, nous comptons un total de 443 publications sur Facebook. En 2021, avec 3 545 abonnés au 21/12, la communauté de l'office de tourisme sur Facebook a progressé de 15,3%.

Le niveau d'audience est quant à lui très satisfaisant. En effet, le nombre d'interaction de la part des abonnés est de 12 265, prenant en compte les likes, les commentaires et les partages du contenu, soit une augmentation de plus de 600%. Cette forte augmentation est en partie due au concours de Noël réalisé en décembre qui a énormément engagé la communauté sur cette période-là. Nos publications attirent et sont vues par la majorité de la communauté avec un taux d'impression similaire !



La tranche d'âge majoritairement touchée par nos publications sont les 35-44 ans (24%) avec une majorité de femmes (17%). Pour la plupart, ce sont des Français (86.4), avec Villefranche (12.6%), Toulouse (3.89%) et Rodez (2.3%), parmi les bassins les plus représentés.

Dans le top 6 des publications générant les niveaux d'audience les plus élevés on note principalement les actualités liées à l'office de tourisme et l'ensemble des événements présents sur le territoire, les activités de pleine nature et le concours de Noël !

Top 6 des publications sur Facebook en 2021

Thèmes	Période	Portée	Utilisateurs engagés	Clics
Concours de Noel	17/12	95K	3K	1.7K
Les marchés	04/02	12K	996	638
Evènement Najac	01/04	3.7K	290	5
Une vitrine, une école	03/07	3.5K	194	19
Activité de plein air	05/07	3.2K	181	18
Balade en famille	15/09	2.8K	92	-

Pour le concours de Noël, nous avons réalisé un partenariat avec un influenceur Facebook Nicolas Guitton, pour proposer un séjour à gagner afin de découvrir notre territoire à deux. Pour cela nous avons bénéficié de plus de visibilité avec le partage de nos post concours par l'influenceur et grâce au boost de nos publications. Ceci nous a permis d'augmenter notre communauté et d'être nettement plus visible sur Facebook ce qui a permis de mettre en avant et de faire connaître notre territoire !

UNE COMMUNAUTE INSTAGRAM PLUS ACTIVE

En complément de Facebook, Instagram est un canal intéressant pour diversifier les cibles. En effet, la tranche d'âge majoritairement touchée par nos publications reste les 25-34 ans (38%) avec Toulouse (3.3%), Paris (2.48%) et Villefranche (2.13%) parmi les bassins de population les plus représentés. Avec 3 181 abonnés en 2021, la communauté de Ouest Aveyron Tourisme sur Instagram a nettement progressé de 80.2% avec près de 3 181 abonnés en 2021.



Instagram est un réseau plus performant en termes d'interactions avec un engagement total qui atteint les 10 000 interactions en 2021 pour l'office de tourisme !

La notoriété de l'image de la page est également très positive ! En effet, le profil a été mentionné par les utilisateurs plus de 5 000 fois

grâce aux hashtags. Ce chiffre prend également en compte le nombre de recherches contenant notre nom de marque.

Parmi les contenus les plus populaires publiés en 2021, c'est la thématique activités et nature qui remporte les plus vifs succès, suivi du concours de Noël puis des témoignages. Ce réseau étant principalement destiné aux locaux, la majorité des contenus publiés ont été des événements.

Pour le concours de Noël, deux influenceurs ont été choisis afin de relayer notre contenu afin de toucher une plus grande cible ! La collaboration avec @lesmoustachusenvadrouille et @les_compagnons_explorateurs s'est très bien déroulée, l'engagement sur cette période a été très important et notre communauté s'est largement agrandie avec plus de 1 000 abonnés en plus sur cette période.

Cette année, Ouest Aveyron Tourisme a misé sur les vidéos virales afin de créer un contenu plus attractif. Le but étant de renforcer le lien avec la communauté et ainsi d'être plus visible. Une série de courtes vidéos, où les partenaires de notre territoire ont été mis à

l'honneur dans des portraits personnalisés, a été créée. Le but étant de faire connaissance avec chacun d'eux et de découvrir leur activité ! Un projet très intéressant qui a rencontré du succès en termes de visibilité principalement sur Instagram.

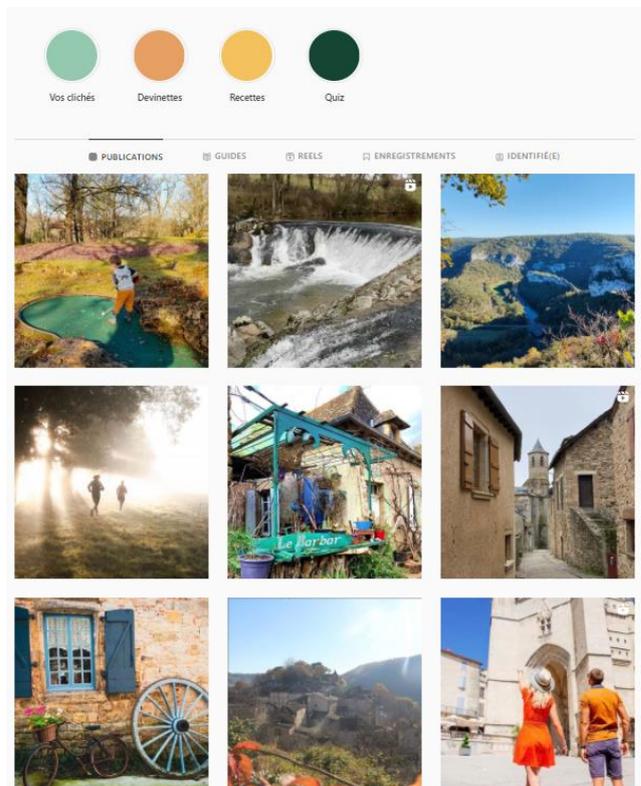


RESEAUX SOCIAUX BASTIDES ET GORGES DE L'AVEYRON

Dans le but de valoriser l'image de marque Bastides et Gorges de l'Aveyron, la mise en œuvre d'une stratégie social média ambitieuse a été réalisée par Floriane LAPORTE. Celle-ci a permis de renforcer l'animation des communautés de l'office de tourisme et ainsi faire rayonner l'image et la notoriété de la marque à l'échelle de la destination.

En partenariat avec l'Office de tourisme des Causses et Gorges de l'Aveyron, deux nouveaux réseaux sociaux communs ont été créés en avril 2021. Pour le contenu publié sur chacun des réseaux, la collaboration des deux parties a été mise en œuvre grâce à la création d'un calendrier éditorial et une gestion avec l'outil commun AgoraPulse.

Les trois piliers ont été valorisés grâce à du contenu de qualité respectant la charte éditoriale et permettant la promotion de la destination et de l'image de marque Bastides et Gorges de l'Aveyron. Le but étant d'accroître la notoriété de la destination et d'attirer les visiteurs sur notre territoire avec trois principales cibles à séduire.



CREATION D'UNE PAGE FACEBOOK

Au 1^{er} avril, la page Facebook a été lancée ! La communauté s'est agrandie au cours des mois, avec une bonne fréquence de publications mettant en valeur de l'image de destination afin de séduire et d'attirer les visiteurs sur notre territoire. Au 31 décembre 2021, nous avons acquis 476 abonnés grâce aux actions menées ! L'engagement total de la part de la communauté est positif avec plus de 4 646 interactions.

Deux concours ont été organisés sur la page, au mois de juillet puis au mois d'octobre notamment pour fêter les 1 000 abonnés sur la page. Cela a permis de créer un lien avec la communauté et de faire connaître la destination !



La tranche d'âge majoritairement touchée par nos publications sont les 35-44 ans (45%) avec une majorité de femmes (38%). Pour la plupart des Français avec Villefranche (7.14%), Toulouse

(2.5%), Albi (2.1%) parmi les bassins de population les plus représentés.

Parmi les publications générant les niveaux d'audience les plus élevés, on retrouve nos trois piliers à savoir la nature, le patrimoine et le bien-vivre. Le village de Najac séduit grâce à la forteresse royale, les marchés sont appréciés des visiteurs et les concours ont permis d'engager la communauté sur la page.

RENDRE VISIBLE LA DESTINATION SUR INSTAGRAM

Instagram permet de séduire grâce à la publication de beaux visuels ! L'audience sur Instagram est plus importante par rapport à Facebook ! Comme pour Facebook, la page Instagram a été créée en avril 2021. Avec 1 464 abonnés au 31 décembre 2021, la communauté de la page Bastides et Gorges de l'Aveyron a progressé et s'est agrandie !

La communauté est constituée principalement de français d'une tranche d'âge de 25-54 ans provenant en majorité de Toulouse, Villefranche et Montauban.



L'engagement sur cette page est très bon avec plus de 10 727 interactions. Ce chiffre est en grande majorité dû à l'utilisation des différentes fonctionnalités Instagram.

Les stories à la une ont été un bon moyen de créer du lien et de l'interaction avec notre communauté.

Des devinettes, des quizz et un top 5 des meilleures photos de nos abonnés ont été créés ! Les réels (courtes vidéos de 30 secondes) sont également des contenus utilisés qui sont viraux et qui permettent d'accroître l'audience et les abonnés sur la page.

Parmi les contenus les plus populaires publiés en 2021, c'est la thématique du patrimoine qui remporte les plus vifs succès : la forteresse de Najac, le village de Villeneuve et la Chartreuse Saint Sauveur. On retrouve également les marchés des producteurs.

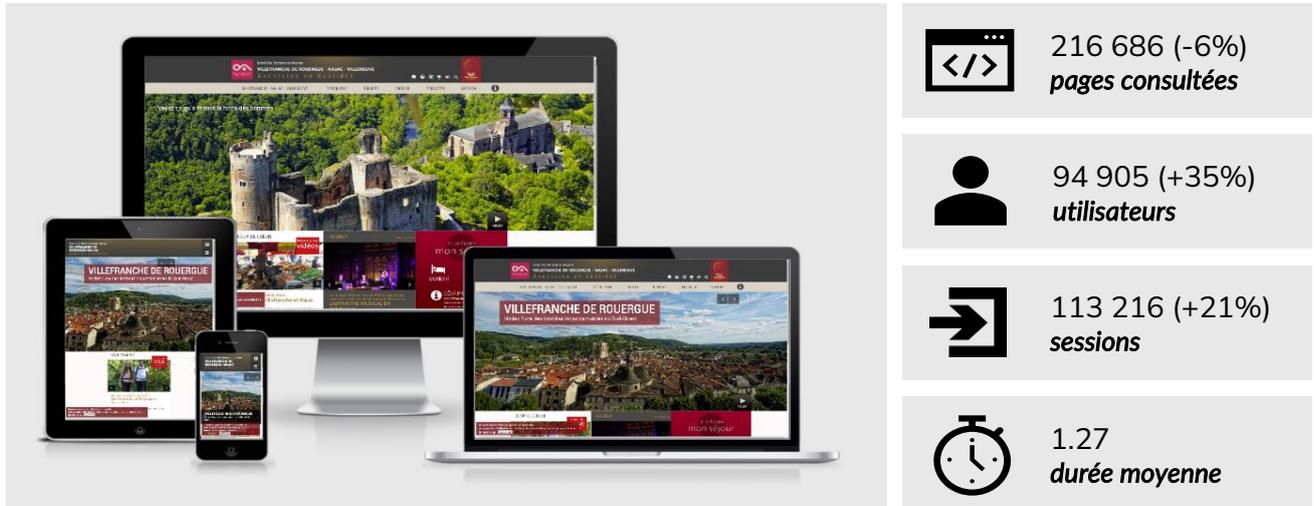
NOS ACTIONS SUR LE WEB

Réalisé en 2011 sous l'impulsion des Grands Sites Midi-Pyrénées, le site internet initialement centré sur la destination « Villefranche-Najac » a fait l'objet d'une adaptation de son contenu éditorial pour s'étendre à l'Ouest Aveyron.

Ce site internet traduit en Anglais et Espagnol est directement interfacé avec la base de données départementale CARAVELIS concernant les hébergements et sites de visites, garantissant ainsi une mise à jour constante des informations.

Il intègre également un module de vente en ligne (peu utilisé en 2021, notamment à cause de l'incertitude sur la tenue des spectacles) et un module de Chatbot mobilisant la technologie Messenger, qui a très bien fonctionné par suite de sa mise en place.

La page d'accueil a été refondue en juillet 2021 afin de donner de la modernité au site en attendant le nouveau site internet de destination.



L'adresse du site a été changée pour : www.bastides-gorges-aveyron.fr en prévision du passage au nouveau site et afin de mieux valoriser notre territoire.

Avec 216 686 pages consultées par 94 905 utilisateurs uniques et 113 216 sessions, la durée moyenne de consultation de notre site s'établit à 1 minute 27 secondes.

LA VISIBILITE DE NOTRE SITE INTERNET

À l'image de la plupart des sites internet de destinations touristiques, parmi les pages les plus consultées figurent notamment en dehors de la page d'accueil : Villefranche-de-Rouergue 4% (+60%), l'agenda 4 % (-15%), les lieux de baignade 3.80% (-40%), la liste des sites à visiter 3.6% (+48%), la page des marchés (-10%), et les activités à faire en famille (-20%)

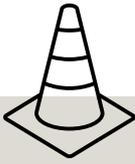
Cette année, la page de l'agenda a connu moins de succès que les années précédentes (-15% de visites) cela est dû au fait que beaucoup d'animations ont été annulées à cause de la crise sanitaire et du mauvais temps, tout comme la page randonnée qui est sortie du top 10, en raison du temps maussade de l'été 2021.

Du point de vue des sessions, la provenance des internautes qui ont visité nos pages en 2020 était essentiellement française (90%), en 2021 la tendance a un peu évolué avec 65% de recherches venant de France, 14% venant des Etats Unis et 10% de Belgique.



Ce sont les 25-34 ans qui utilisent le plus le site web (20%), suivis des 35-44 ans (18.5%), l'âge moyen s'est donc rajeuni depuis 2020 (les 55-64 ans étaient en 2^e position) avec une majorité de femmes (60%).

Dû sûrement à l'augmentation du nombre de Français en séjours sur notre territoire et du temps pluvieux de l'été 2021, les mini-sites Chartreuse et Pénitents ont eu une hausse de visiteurs, respectivement +10% pour le site de la Chartreuse et +50% pour le site des Pénitents.



Pourquoi un nouveau site internet ?

Âgé de maintenant près de 10 ans, le site internet actuel est obsolète tant sur le plan graphique que technologique. Une refonte complète permettra :

- De **mettre davantage en valeur la destination Bastides & Gorges de l'Aveyron**, son identité et ses spécificités autour du concept « histoires naturelles », pour rendre notre offre visible et attractive ;
- D'acquérir **70 000 visiteurs annuels supplémentaires** à l'horizon 2023-2024, grâce aussi à la synergie avec nos nouvelles actions d'influence et nos campagnes sur les réseaux sociaux, dans le cadre d'un plan d'actions sur 3 ans ;
- D'avoir **un meilleur taux de conversion marchande** vers les prestations du territoire et en particulier celles de nos partenaires, pour leur apporter des réservations. Un groupe d'une **dizaine de partenaires est associé** à cette réflexion.

Le futur site internet sera alimenté par une **arborescence de près de 200 pages**, dont les contenus font l'objet d'une **stratégie de référencement** très élaborée. Une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage et un prestataire web spécialisés nous accompagnent depuis 2021 dans cette opération stratégique d'envergure.

La mise en ligne est prévue pour la saison 2022.



La continuité du Grand Site Occitanie

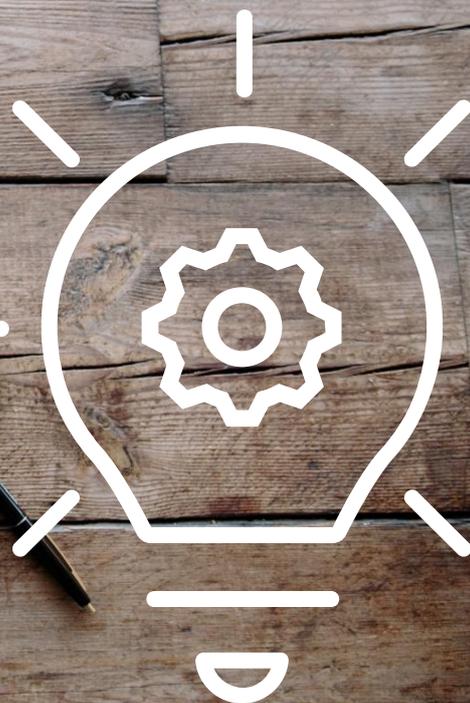
En conséquence d'un protocole d'accord signé entre la SPL et QRGA pour continuer à promouvoir « Bastides et Gorges de l'Aveyron » en tant que destination labellisée Grand Site Occitanie, **QRGA et son Office de Tourisme conservent un droit d'utilisation de la marque Bastides et Gorges de l'Aveyron**, déposée par Ouest Aveyron Tourisme.

A partir de 2022, les éditions imprimées seront dissociées mais elles continueront de **valoriser l'ensemble des cœurs et sites labellisés** du Grand Site Occitanie. La page Facebook et le compte Instagram Bastides et Gorges de l'Aveyron seront conservés par Ouest Aveyron Tourisme avec la possibilité pour QRGA et son Office de Tourisme d'y **contribuer en proposant des contenus pour les réseaux sociaux**.

Le futur site internet SPL Ouest Aveyron Tourisme www.bastides-gorges-aveyron.fr comprendra des contenus et un **système de netlinking** pour valoriser l'ensemble des cœurs et sites labellisés du Grand Site Occitanie. QRGA et son Office de Tourisme mettront en place un **système similaire sur leur propre site internet**.

Enfin, les collectivités et leurs offices de tourisme s'appuieront sur le **Comité de Pilotage du Grand Site, organisé en commun et réuni régulièrement** pour piloter la stratégie d'organisation, ainsi que les programmes d'actions spécifiques.

PARTENARIATS & TAXE DE SEJOUR



ACCOMPAGNER NOS PROFESSIONNELS ET CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE LOCAL



+ de 200
Partenaires

L'action des Offices de Tourisme est trop souvent perçue de façon réductrice comme se limitant aux missions « visibles » telles que l'accueil, l'information et la promotion touristique. Bien que ces domaines d'intervention constituent une part essentielle de son activité, la SPL Ouest Aveyron Tourisme œuvre également dans l'ombre aux côtés de son principal commanditaire Ouest Aveyron Communauté pour mener des actions au long court au service du **développement touristique** de la destination.



+ de 95 000€
**de taxe de
séjour récoltée**

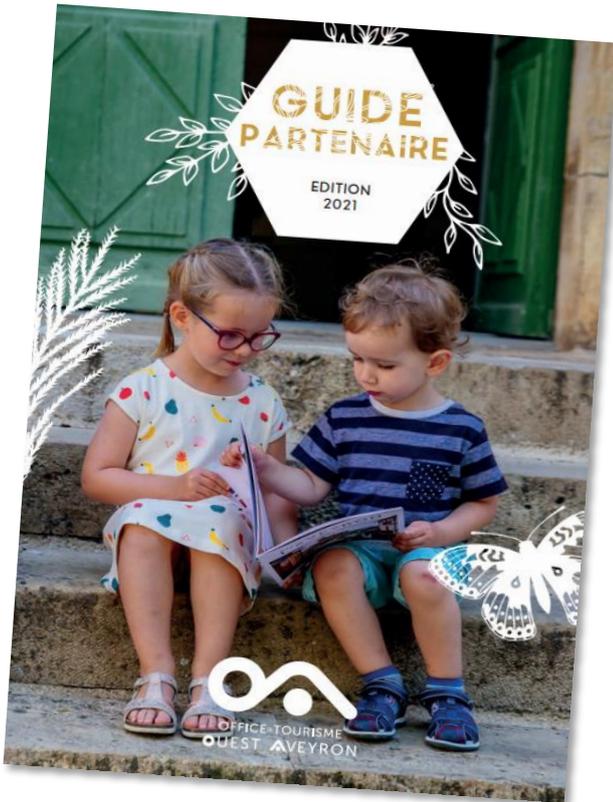
Notre labellisation en Grand Site Occitanie, fin 2018, constitue l'un des résultats les plus visibles du travail mené par les équipes dans ce domaine. Pour autant, l'**accompagnement des socioprofessionnels**, le **conseil aux porteurs de projets**, la **recherche de financements**, la **contractualisation** avec des collectivités partenaires (département, région), la mise en œuvre des **procédures qualité**... constituent autant d'autres d'exemples d'actions sur lesquelles l'office de tourisme est intervenu.



+ de 130 000
**Nuitées
déclarées**

Face à l'avènement de la crise sanitaire, ces missions ont revêtu une importance particulière en 2020 et 2021, notamment en ce qui concerne l'**accompagnement des prestataires touristiques** dont les attentes en matière d'information et de soutien n'ont jamais été aussi importantes. Pour répondre à ces besoins croissants, l'office de tourisme Ouest Aveyron a donc adapté son cadre d'action, ses outils et déployé de nouvelles ressources.

ETRE AU SERVICE DES PARTENAIRES



Pour répondre de façon toujours plus personnalisée aux besoins des professionnels, une **refonte intégrale des tarifs** et des modalités de partenariats avec l'office de tourisme a été engagée en 2019. Poursuivie en 2020 et 2021, cette nouvelle stratégie en matière d'offre de services s'est matérialisée par **l'édition d'un guide partenaire**.

L'objectif est de proposer une réponse personnalisée et complète aux attentes des professionnels à travers le **développement d'une offre de services adaptée**.

Il s'agit également **d'accompagner et d'animer le réseau des partenaires du tourisme** via des rencontres, la diffusion d'informations utiles, des services spécifiques, des conseils, des formations et de notre expertise de l'accueil !

**LE RESEAU : PLUS DE 550 STRUCTURES
DONT 200 PARTENAIRES**

En 2021, l'Office de tourisme a animé et coordonné un réseau de plus de 200 partenaires dont 168 partenaires payants. Les partenariats ont été ouverts jusqu'à fin mai 2021.

Parmi ces 168 partenaires payants figuraient : 76 hébergeurs, 46 sites d'activités et d'artisanat, 21 restaurateurs, 14 sites de visites, 8 producteurs, 3 boutiques de terroir.

NEWSLETTERS ET MAILINGS

Nous avons réalisé 3 newsletters en 2021. Elles ont été envoyées auprès des partenaires touristiques, **soit 291 contacts**.

Face au peu d'ouverture des newsletters et de clics sur leurs liens, nous pensons qu'elles passaient en « courrier indésirable » et avons donc décidé de les arrêter au profit de mailings (mails « classiques » envoyés à tous les partenaires).

Les **mailings sont très réguliers et très diversifiés, avec plus de 20 envois en 2021**. A travers ces envois, l'Office de Tourisme joue pleinement son rôle en mettant à disposition des prestataires des outils, des contacts, des informations utiles...

Les partenaires sont régulièrement consultés via des « Questionnaires de satisfaction » à remplir à l'issue des ateliers numériques en version papier et en remplissant des formulaires en ligne.



WEB ET RESEAUX SOCIAUX

Cette démarche d'animation a été complétée par l'alimentation et la mise à disposition de trois outils numériques :

L'espace pro / presse : [Espace pro/presse - Ouest Aveyron Tourisme - Bastides et gorges de l'Aveyron - Grand site Occitanie \(bastides-gorges-aveyron.fr\)](#)

Le groupe privé Facebook : [PARTENAIRES - Ouest Aveyron Tourisme - Bastides et gorges de l'Aveyron | Facebook](#)

La page LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/ouestaveyrontourisme>

Sur le site internet de l'Office de Tourisme, **dans l'espace pro / presse dédié aux professionnels du tourisme**, une page spécifique a été créée pour répondre aux principaux besoins des prestataires durant les périodes de confinement.

Dans cet espace sont également à disposition **la charte éditoriale** « Bastides et Gorges de l'Aveyron » réalisée par l'agence de communication Les Conteurs, **les rapports d'activité de la SPL Ouest Aveyron Tourisme Aveyron depuis 2019 et le bilan de la saison 2021**.

Nouveauté fin 2021 pour les partenariats 2022 : la création d'une page « **Partenariats** ». De manière très simple les prestataires peuvent devenir partenaire en cliquant sur un lien et en remplissant un formulaire en ligne. Il reste accessible toute l'année 2022 !

L'ensemble de cet espace fait l'objet d'une **actualisation régulière**.

Le groupe Facebook **privé « PARTENAIRES – Ouest Aveyron Tourisme – Bastides et gorges de l'Aveyron »** est passé de 50 prestataires à 120 prestataires en 2021 avec au minimum un post par semaine. Cette régularité a permis la publication de posts concernant **des informations utiles à lire, des bons plans, astuces et outils, le relais des actualités des prestataires touristiques et des missions de Ouest Aveyron Tourisme.**

La page LinkedIn est suivie par 151 abonnés. Elle est utilisée pour communiquer sur les missions et actions concrètes de l'Office de Tourisme, notamment vers la presse et les influenceurs.

La SPL Ouest Aveyron Tourisme poursuit ainsi sa nouvelle dynamique en termes d'animation du réseau des prestataires touristiques.

PROGRAMME D'ATELIERS NUMERIQUES

Face à la nécessité pour les acteurs touristiques d'améliorer leur visibilité numérique, leur distribution et leur commercialisation sur internet, Ouest Aveyron Tourisme a proposé en 2021 des ateliers d'Accompagnement Numérique dans son offre de partenariat.

Ces ateliers ont été proposés par session de 2h et par petits groupes de 3 à 4 prestataires maximum. 5 thèmes ont été abordés : **Remplir et mettre à jour sa fiche Caravelis, Créer et mettre à jour sa fiche Google My business, Répondre aux avis clients, Créer et animer sa page Facebook, Réussir ses visuels.**

Au total, ce sont 22 ateliers qui ont été menés en binôme par Gaëlle Cabady Bosc-Andrieu et Stéphanie Viale ou Magali Gibelin. Ils ont rassemblé environ 40 prestataires, de tous types d'établissements. Certains prestataires ont participé aux 5 ateliers.

Les retours ont été très positifs et les participants ont été très satisfaits de ces ateliers pour les aider à mieux appréhender les outils web. Ils favorisent aussi le contact avec les partenaires du territoire et entre eux.

En 2022, les ateliers proposés par l'Office de Tourisme Ouest Aveyron ont été mis en pause, car Ouest Aveyron Communauté propose également des ateliers numériques aux commerçants de notre territoire. Nous relayons cette offre gratuite aux partenaires.

DES RENCONTRES ET UN ACCOMPAGNEMENT RENFORCE

Pour la première fois, nous avons organisé deux accueils café en ouverture de saison, l'un à Villeneuve d'Aveyron le samedi 3 avril 2021 et l'autre à Najac le jeudi 1^{er} avril 2021 : une dizaine de participants à Najac et 3 à Villeneuve. Malheureusement le troisième confinement est entré en vigueur du samedi 3 avril 2021 au lundi 2 mai 2021.

Malgré ce dernier confinement et le respect des mesures barrières (dont télétravail, distanciation sociale, etc.), plus d'**une soixantaine de rendez-vous planifiés** (hors ateliers numériques) ont eu lieu dans les locaux de l'Office de Tourisme, sur des thématiques diverses et transversales : **accueil de porteurs de projets et de nouveaux prestataires, taxe de séjour, aide au développement, procédures de partenariats et formulaires en ligne, saisie dans Caravelis /**

Système d'Information Touristique, etc. Sans compter les nombreux rendez-vous non programmés à l'avance !

Entre mai et juin 2021, dès la sortie du confinement, plusieurs **tournées des prestataires** ont été opérées. Une coordination à l'échelle de l'équipe a été instaurée pour **une livraison au « domicile »** des partenaires suivant leurs besoins (plus de 1 400 exemplaires distribués au total). Ces visites étaient l'occasion de prendre le pouls de la situation, d'évaluer les besoins spécifiques à chacun en termes d'accompagnement (informations, outils, contacts). Ces rencontres ont été très appréciées.

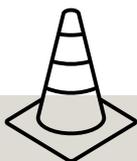
Nous avons également organisé une réunion d'information concernant la Charte « Accueil Chemins de Compostelle en France » le mardi 15 juin 2021 en présence de 11 personnes dont Agathe Mallez ACIR Compostelle, Julien Andurand Agence de Développement Touristique de l'Aveyron et 5 structures d'hébergement.

UNE NOUVELLE FORMULE DE PARTENARIAT POUR 2022

A l'inverse de la saison touristique, les partenariats débutent à l'automne par **l'édition d'un guide du partenaire** ! En 2021, il a été largement diffusé par mail et en version papier à l'accueil de l'office de tourisme.

Réalisé à l'automne 2021, le guide du partenaire 2022 a été **envoyé à 400 prestataires par courrier** début novembre, ce qui a été très apprécié et a permis de capter certains nouveaux prestataires qui ne sont pas à l'aise avec l'outil numérique.

Disponible en visualisation ou téléchargement sur notre site internet, sur le lien : [2022-guide-partenaire.pdf \(bastides-gorges-aveyron.fr\)](https://www.ouest-aveyron-tourisme.fr/2022-guide-partenaire.pdf)



Quelques nouveautés pour 2022

Organisation **de rencontres professionnelles** (dont une bourse d'échange des acteurs du tourisme en mars, juste avant la saison avec Offices de Tourisme et partenaires) ;

Programmation d'éducteurs (visites de découverte organisées spécialement pour les prestataires touristiques chez d'autres prestataires) ;

Mise à disposition des partenaires d'un **service de photothèque** offrant une banque de clichés qualitatifs, récents et libres de droits pour valoriser la destination ;

Possibilité d'utiliser **la marque de destination Bastides et Gorges de l'Aveyron** ;

Envoi par courriel de **l'agenda des activités et manifestations**, à un rythme hebdomadaire en saison et mensuel hors saison ;

Possibilité de proposer aux clients **des tarifs préférentiels** pour les visites guidées et visites de monuments via **le nouveau PASS Multisites Bastides et Gorges de l'Aveyron**.

TAXE DE SEJOUR : 2^{EME} ANNEE DE COLLECTETAXE DE
SÉJOUR

Collectée directement auprès des clientèles touristiques dans 73% des communes françaises, la taxe de séjour a pour vocation d'assurer le **financement de l'ensemble des services offerts aux touristes**, en particulier en matière d'accueil et d'information.

Fin 2019, Ouest Aveyron Communauté a délibéré en faveur de l'instauration de la taxe de séjour intercommunale au réel à partir de 2020. Du fait des relations de proximité entretenues avec la plupart des hébergeurs du territoire, la communauté de communes a donc choisi de **confier l'animation et le suivi de la collecte de la Taxe de séjour à l'office de tourisme**. Pour cela, la SPL Ouest Aveyron Tourisme bénéficie de l'accompagnement technique et juridique de « Nouveaux Territoires », un prestataire spécialisé dans ce domaine.

UN SUIVI REGULIER DE PLUS DE 300 HEBERGEURS SUR LA PATEFORME

Une **plateforme en ligne** permet aujourd'hui à tous les professionnels **d'accéder facilement aux informations** pratiques sur la taxe, de **déclarer les nuitées** réalisées et de **reverser directement le montant de la taxe** de séjour par le biais de différents moyens de paiement.

Pour la mise en place ou l'accompagnement des professionnels en difficultés, Magali GIBELIN et Stéphanie VIALE **assurent un service quotidien d'assistance** et de conseils, en particulier la gestion des sollicitations via l'adresse mail ouestaveyron@taxesejour.fr.

UNE QUESTION SUR LA TAXE DE SÉJOUR ? Tél : 05 36 16 20 06 | Mail :

MODALITÉS 2021

Masquer le contenu

PLATEFORME D'INFORMATION, DE DÉCLARATION ET DE PAIEMENT DES TAXES DE SÉJOUR DE OUEST AVEYRON COMMUNAUTÉ

Ouest Aveyron communauté a institué une taxe de séjour au réel sur l'ensemble de son territoire. Cette taxe est régie par une délibération votée par le conseil communautaire de Ouest Aveyron communauté que vous pouvez consulter dans la rubrique Documents utiles. En votre qualité d'hébergeur, vous êtes amené à percevoir et nous reverser le produit de la taxe de séjour conformément aux dispositions de cette délibération. La recette de la taxe de séjour est destinée à favoriser la fréquentation touristique de la collectivité ou aux dépenses relatives à des actions de protection et de gestion des espaces naturels à des fins touristiques de notre territoire.

VOIR LA LISTE DES COMMUNES

Refuser J'accepte

https://ouestaveyron.taxesejour.fr/#/slider

Au-delà de l'assistance à la déclaration, l'essentiel du travail consiste à assurer le suivi régulier de cette collecte. Pour cela, Magali et Stéphanie assurent la gestion quotidienne au sein de cet outil d'une **base de données de plus de 300 hébergeurs**, dont il convient de **mettre à jour en permanence les informations** (cessation d'activité, nouveaux hébergeurs, complément de coordonnées, changement de catégorie d'hébergement / de classement / label...).

C'est également sur cet outil que sont recensées et analysées les participations des **opérateurs numériques** (Booking, Abritel, Airbnb, etc.) relatives à la collecte de la taxe. Cette base de données nécessite une certaine rigueur puisque recèle d'un certain nombre d'éléments clefs pour la compréhension induite de l'activité touristique du territoire et met en exergue le poids des opérateurs numériques dans la commercialisation des hébergements.

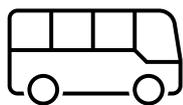
Le suivi, la **vérification et la validation des règlements** est également une mission fastidieuse confiée à l'Office de Tourisme, en lien étroit avec le service Finances de Ouest Aveyron Communauté. En fin d'année, un bilan a été dressé sur le montant total reversé à la collectivité et le restant à recouvrir (paiements en attente, dont reversement des opérateurs numériques). La gestion et animation de la taxe de séjour nécessite également une veille informationnelle et législative, ainsi que la mise à jour régulière des connaissances.

Elle nécessite enfin la mise à disposition d'informations et de documents nécessaires à toute l'équipe de l'Office de Tourisme, qui a été sensibilisée aux principes de base de la taxe. L'objectif : palier aux différentes demandes de certains hébergeurs venant se présenter à l'accueil et pour qui le pré-accueil peut parfois suffire avant de solliciter une aide plus poussée des 2 personnes en charge de la taxe de séjour.

RÉCEPTIF & GROUPES

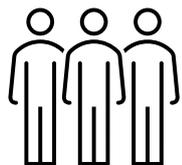


UNE MISSION « HISTORIQUE »



42
groupes

Pionnier dans la constitution d'un service spécialement dédié aux groupes dans le département de l'Aveyron, l'office de tourisme de Villefranche-de-Rouergue assure depuis près de 25 ans l'accueil de clientèles groupes dans le cadre de l'organisation de programmes d'excursions.

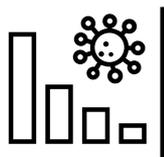


1 204
excursionnistes

UNE GRANDE DIVERSITE DE PRODUITS

Deux types de produits « groupes » sont commercialisés par le service réceptif :

- Des visites guidées « sèches » dans le cadre de prestations par un guide conférencier sur l'une des thématiques suivantes : la sauveté de Villeneuve, l'église de Touloungues, la bastide de Villefranche-de-Rouergue et la collégiale Notre-Dame, la Chapelle des Pénitents Noirs, la Chartreuse Saint-Sauveur ou encore le Village de Najac.
- Des produits packagés comprenant une ou plusieurs visites guidées, des sites touristiques, des repas et, très rarement, de l'hébergement.



12 560€
de
Chiffre
d'affaires

Ces produits peuvent être commercialisés en direct (demandes d'associations, de familles, de groupes d'amis) ou de façon intermédiaire, via des agences de voyages, autocaristes partenaires et village de vacances.

UNE ANNEE ENCORE MARQUEE PAR LA PANDEMIE

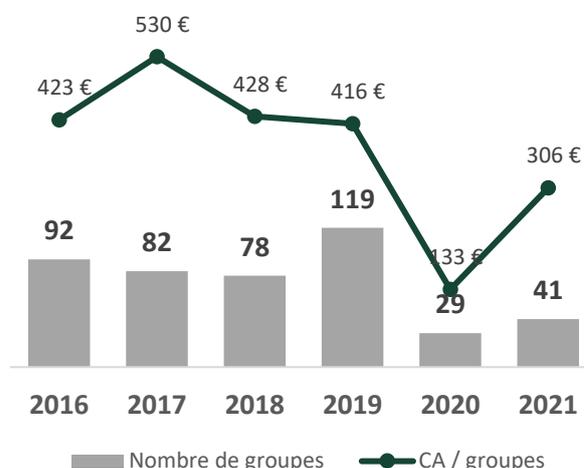
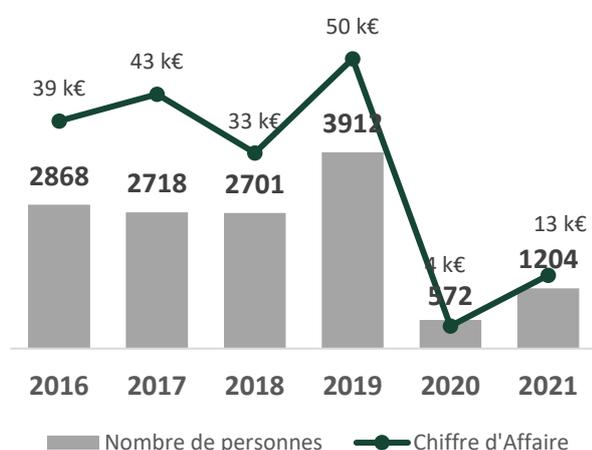
Un 3^{ème} confinement d'une durée d'1 mois en avril, des restaurants restés fermés les 5 premiers mois de l'année, une 3^{ème} puis une 4^{ème} vague... Un climat d'incertitude prévaut depuis le début de la crise sanitaire et a bien sûr eu des conséquences sur l'activité groupes. Et ce d'autant plus que notre clientèle habituelle est une clientèle de seniors, considérés comme une population plus fragile face à l'épidémie de COVID 19.

Malgré tout, l'année 2021 est meilleure : nous avons accueillis cette année **42 groupes** (29 en 2020), pour un total de **1 204 personnes** (575 en 2020).

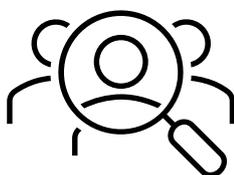
Les groupes, composés en moyenne de 28 personnes (contre 20 personnes en 2020), ont acheté essentiellement des visites « sèches » en cette année très perturbée. Seulement 2 produits packagés ont été vendus : 1 séjour sans hébergement de 4 journées de visites avec déjeuner + transport et 1 journée de visites avec déjeuner.

Volumes de clientèles et chiffre d'affaires de l'activité

Volumes de groupes et rendement de chiffre



LES GROUPES A LA LOUPE EN 2021



Qui sont nos clients ?

19 réservations émanent directement d'associations, de familles ou de groupes d'amis. 23 sont des réservations intermédiées (autocaristes, villages de vacances ...). Le VVF de Najac est un partenaire privilégié qui a fait appel à nos services pour 9 visites guidées de Najac.



Quelles visites ?

Parmi les groupes accueillis en 2021, 25 n'ont effectué qu'une seule visite, et 11 en ont effectué 2. Les 6 groupes restants en ont effectué 3 ou 4.

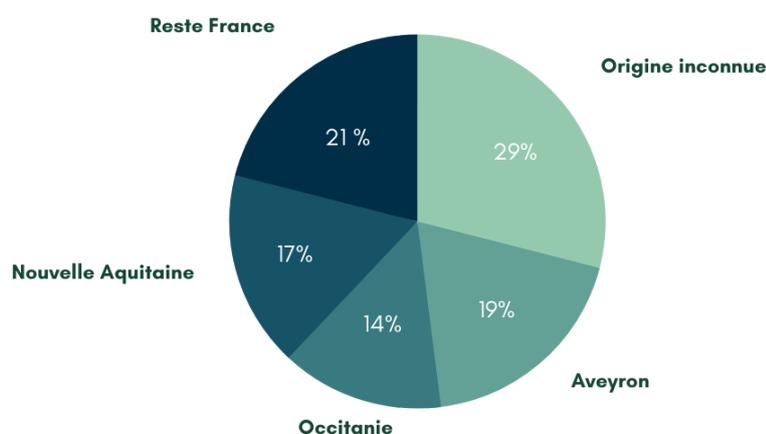
La visite la plus demandée reste la Bastide de Villefranche (17 groupes pour 491 personnes), suivie de près par la chartreuse St-Sauveur (15 groupes/324 personnes), de la chapelle des Pénitents Noirs (14 groupes/310 personnes),

de Najac (13 groupes/434 personnes), de Villeneuve (2 groupes) et de l'église de Touloungues (1 groupe).

DES VISITEURS EXCLUSIVEMENT FRANÇAIS

A noter : nous ignorons l'origine géographique de près de 30 % des groupes que nous avons accueillis en 2021 : lorsque des visites sont réservées par un autocariste ou un village de vacances, nous avons souvent peu ou pas d'informations sur le groupe en visite.

Le poids des Aveyronnais reste fort (19%) alors que les clientèles du reste de l'Occitanie sont en recul au profit d'autres régions notamment la Nouvelle-Aquitaine (17%). On retrouve parmi les 20 % restants l'Auvergne, le Centre Val de Loire, l'île de France, Hauts de France...

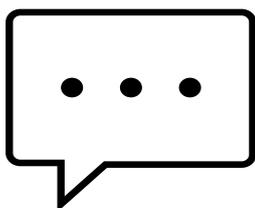


UN NIVEAU TOUJOURS ELEVE DE SATISFACTION

SCORE GLOBAL DE SATISFACTION 2021	4,7	★★★★★	09 avis
Contact avec l'office de tourisme	4,9	★★★★★	
Prise en charge de la demande	4,9	★★★★★	
Prestation du guide de l'office de tourisme	4,8	★★★★★	

Les mesures de la satisfaction opérées par questionnaires auprès de nos clients groupes après leur excursion démontrent **un niveau de satisfaction toujours élevé** quant aux prestations dont ils ont bénéficié avec une **note moyenne de 4,8** (constante depuis le début des mesures en 2017).

Parmi les commentaires enregistrés par nos équipes, la **qualité et la disponibilité des guides conférenciers** de l'office de tourisme constitue un point positif relevé de façon récurrente par nos clients qui apprécient tout particulièrement leur qualité à capter l'auditoire, même sur un programme de visites de longue durée.



Nos clients témoignent !

« Nous avons apprécié les compétences, le professionnalisme, la disponibilité et la gentillesse de Madame CABRIT qui a toujours essayé de résoudre au mieux les problèmes liés au Covid 19 , ce qui a contribué à la réussite de notre séjour. Tous nos remerciements. »

Le groupe « 64/2b de Monsieur Loupias » en séjour fin août

« Clémence, notre guide a su nous faire très bien découvrir Najac. Ses connaissances, sa disponibilité pour répondre aux questions, sa bonne humeur et son humour à bon escient ont fait de la visite un excellent moment ! »

Groupe d'amis (Cantal) - Visite de Najac - 24/09/21



ESCAPEDE ST-JACQUES

Activité commerciale chronophage avec un faible volume de chiffre d'affaires (en moyenne sur les 5 dernières années 19 600 € de chiffre d'affaire direct annuel et une marge brute de 20% soit 3 920 € / an), la commercialisation de séjours individuels a été arrêtée en 2020 à une exception près en 2021 : l'« Escapade St-Jacques ». C'est le dernier produit packagé que nous commercialisons pour les individuels, quelques séjours à pied ou à vélo précédemment commercialisés par l'office de tourisme sont toujours proposés par l'agence spécialisée La Balaguère.

L'« Escapade St-Jacques » a été conservée en raison d'un partenariat sous convention avec la SNCF LIO et la Région Occitanie. Il s'agit d'un séjour itinérant à pied de 4 jours / 3 nuits (3 jours et 2 nuits à Villeneuve et Villefranche, nuit à Najac en option) sur le chemin de Saint-Jacques-de-Compostelle entre Conques et Toulouse, comprenant l'hébergement, le transport des bagages et des visites, ainsi que l'aller-retour en liO Train Occitanie avec -50% sur le billet de train.

Vendue pour une période d'activité allant de début avril à fin octobre, l'« Escapade St-Jacques » a généré 2 271 € de chiffre d'affaire en 2021 pour 4 dossiers représentant 9 personnes en séjour. 100% des clients sont Français, ils se sont présentés en direct, en ayant découvert l'offre sur notre site internet. Il est aussi référencé sur le

site de la SNCF m.ter.sncf.com/occitanie/decouvrir/visiter-un-lieu/bastide-gorges-aveyron

7 prestataires touristiques partenaires y étaient impliqués en 2021 : La Maison des Pèlerins à Villeneuve d'Aveyron, La Brasserie des Arcades à Villeneuve d'Aveyron, Les Fleurines à Villefranche de Rouergue, Le Glacier à Villefranche de Rouergue, L'Oustal del Barry à Najac, La Maison du Gouverneur, La Forteresse Royale de Najac.



EVASIO* CULTURE TRAIN RÉGIONAL + SAINT-JACQUES-DE-COMPOSTELLE

Bénéficiez d'un trajet en train liO à -50% et d'un séjour itinérant à pied sur le chemin de St-Jacques-de-Compostelle

Les avantages

- ✓ L'aller-retour en liO Train à -50%
- ✓ Un séjour itinérant de 4 jours sur le chemin de Saint-Jacques-de-Compostelle comprenant nuitées + petits déjeuners
- ✓ Transport des bagages et visites inclus



Acheter l'offre

Comment ça marche ?

Profiter de l'offre combinée Evasio* culture liO Train + Escapade Saint-Jacques-de-Compostelle qui comprend :

- 50% de réduction sur l'aller-retour en liO Train à l'aller au départ de toutes les gares en Occitanie et à destination de Salles-Courbatières et le retour depuis Najac et à destination de toutes les gares d'Occitanie.
- Un séjour itinérant à pied sur le chemin vers Saint-Jacques-de-Compostelle, de Salles-Courbatières à Najac en passant par Villeneuve d'Aveyron et Villefranche de Rouergue comprenant :
 - Le 1er jour, randonnée en option puis nuit à la Maison des Pèlerins à Villeneuve d'Aveyron.
 - Le 2ème jour, petit déjeuner, randonnée puis visite de la Chartreuse Saint-Sauveur, de la Chapelle des Pénitents Noirs et de la Bastide royale. Nuit à Villefranche de Rouergue au cœur du centre historique dans un hôtel 3*** contemporain et design : [Les Fleurines](#)
 - Le 3ème jour, petit déjeuner, randonnée puis visite de la Maison du Gouverneur et de la Forteresse Royale. Nuit au sein du village médiéval de Najac dans une chambre d'hôtes également atelier boutique : [Hélio](#).
 - Le 4ème jour, départ de la gare de Najac.
- Bon à savoir : Réservation préalable obligatoire auprès de l'Office de tourisme Ouest Aveyron au 05 36 16 20 00 au plus tard 4 jours avant le début du séjour.

Billet à présenter à l'office de tourisme pour bénéficier de la prestation.
Offre non échangeable et non remboursable.



Bastides et Gorges de l'Aveyron, Grand Site Occitanie

Sur le chemin de Saint-Jacques de Compostelle, le Grand Site Occitanie Bastides et Gorges de l'Aveyron regroupe plusieurs villages. Parmi eux, Najac est un village-ras qui s'étire le long d'une étroite arête rocheuse surmontée par une forteresse, dont le donjon offre un panorama époustouflant. Visite également la bastide royale de Villefranche de Rouergue typique, structurée autour d'une place centrale bordée d'arcades qui surmontent des hôtels particuliers du fin du Moyen Âge et de la Renaissance. Découvrez les lieux à visiter dans ces deux villages caractéristiques du Grand Site Occitanie Bastides et Gorges de l'Aveyron. [Découvrez les Grands Sites Occitanie](#).



En savoir plus sur l'offre et notre partenaire



**BILAN SPECIAL
MONUMENTS**

DES ACTIVITES COMPLEMENTAIRES AUX MISSIONS « CLASSIQUES »

Confiée depuis plusieurs années par la Mairie de Villefranche-de-Rouergue à l'office de tourisme, la **gestion des monuments** de la Chartreuse Saint Sauveur et de la Chapelle des Pénitents Noirs a été reprise en 2019 dans la continuité des années précédentes par la nouvelle structure intercommunale.

Aujourd'hui, l'intérêt de confier la gestion de ces équipements à une structure partenariale de type SPL réside avant tout dans sa capacité à générer des **économies de mutualisation** tout en optimisant la **performance économique** de leur exploitation.

Complémentaires aux missions « classiques » dévolues aux offices de tourisme, ces activités relatives à la gestion d'équipements à caractère patrimonial nécessitent de faire l'objet d'un **bilan annuel spécifique**. C'est donc l'objet de ce présent rapport spécial.

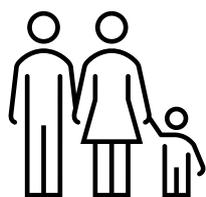
À LA RECHERCHE DE L'EQUILIBRE OPTIMAL

Comme la plupart des sites culturels et monuments historiques ouverts au public, ces équipements touristiques n'échappent pas à la **difficulté à s'inscrire dans un modèle économique pérenne** pour lequel le produit des recettes suffirait à lui seul à équilibrer les coûts d'exploitation. Pour ce type d'activité, les notions de rentabilité nécessitent toutefois d'être profondément nuancées, en raisonnant non pas à la simple échelle du produit mais davantage à l'échelle plus globale du territoire et des retombées économiques induites.

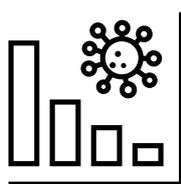
Pour autant, les contraintes budgétaires et les impératifs de gestion optimisée des financements publics imposent une recherche du meilleur équilibre entre l'euro investi et l'euro généré en matière de dépense touristique dans notre territoire. Ceci passe par une **adaptation au plus juste de la programmation** avec l'affluence potentielle des visites ainsi que la mise en œuvre d'une **stratégie tarifaire qui demeure adaptée et accessible** à tous tout en permettant de minimiser les coûts de fonctionnement.

C'est cet exercice délicat que tente d'opérer chaque année l'office de tourisme Ouest Aveyron en examinant avec une grande attention les tendances qui se dessinent à travers les éléments chiffrés des bilans de gestion propres aux monuments. Ces éléments permettront de mettre en œuvre chaque année des stratégies d'ajustement au plus près des réalités touristiques, en concertation avec les élus et les acteurs économiques de la destination.

LA CHARTEUSE ST-SAUVEUR



8 166
visiteurs
accueillis



+21,5%
de clients / 2020



42,7 K€
de recettes

Classée au titre des **monuments historiques** en 1840, la Chartreuse Saint Sauveur de Villefranche-de-Rouergue est un chef d'œuvre du Gothique flamboyant du XV^e siècle.

Aujourd'hui propriété de l'hôpital de Villefranche-de-Rouergue, la **gestion touristique de ce monument est confiée par l'association CARTUSIA et la commune de Villefranche-de-Rouergue en Délégation de Service Public à la SPL Ouest Aveyron Tourisme.**

La SPL est chargée d'en assurer l'exploitation et la mise en valeur à travers l'accueil de visiteurs et de groupes, ainsi que l'organisation de visites guidées thématiques.

UNE EXPLOITATION COMPLEXIFIEE PAR LA CRISE SANITAIRE

Les mesures sanitaires ont retardé l'ouverture des établissements à caractère culturel et patrimonial à la mi-mai. La chartreuse Saint-Sauveur n'a pas échappé à ce phénomène et a ouvert avec des **mesures sanitaires contraignantes** : sens de circulation, jauge limitée, respect des gestes barrières, désinfection systématique et régulière des points de contact.

Pour faire face à ces surcoûts de gestion et face à l'incertitude des impacts de la crise sur la fréquentation des sites, **les plages d'ouverture ont été adaptées mais la programmation de visites guidées et nocturnes a été maintenue.**

LES MESURES SANITAIRES ONT PESE SUR LA FREQUENTATION

En 2021, la Chartreuse a ouvert le 19 mai au lieu du 1^{er} avril (en raison du Covid-19) et jusqu'au 8 novembre (prolongation par rapport au prévisionnel, pour la maintenir ouverte jusqu'à la fin des vacances scolaires de la Toussaint).

En dépit d'une progression des horaires de près de 25% entre 2016 et 2019, la fréquentation de la Chartreuse Saint Sauveur a subi une **érosion lente et continue de sa fréquentation depuis 2017**, renforcée par l'épidémie de la COVID-19 en 2020 et 2021.

En 2021, le mois et demi de fermeture imposé durant la période printanière et la mise en place du pass sanitaire au mois d'août ont pesé sur la fréquentation, avec toutefois **une augmentation de 21,5%** par rapport à 2020.

Dès la réouverture, la fréquentation de la chartreuse Saint-Sauveur a été marquée par un regain **des clientèles groupes** : 324 personnes ont été accueillies (contre 83 en 2020), bien qu'il s'agisse d'un public particulièrement exposé au risque sanitaire.

Alors qu'il représentait 1 521 entrées et 15% des visiteurs accueils en 2019, ce segment **ne pèse plus que pour 4% des volumes annuels accueils en 2021**. Traditionnellement propice à l'accueil des autocaristes, **l'avant-saison printanière** a particulièrement souffert de l'absence de cette clientèle.

CHARTREUSE SAINT-SAUVEUR

AVRIL, MAI, ET OCTOBRE

Du mardi au samedi de 14h à 17h

JUIN ET SEPTEMBRE

Tous les jours de 14h à 18h

JUILLET ET AOUT

Visites libres

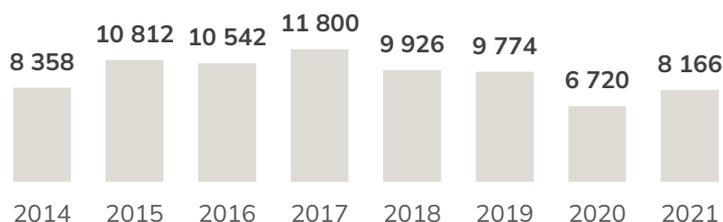
Tous les jours de 10h30 à 13h et de 14h à 18h30

Visites guidées:

Lundi, mercredi et vendredi à 14h30 et 16h

Ouvert tous les jours fériés

Fréquentation annuelle de la Chartreuse

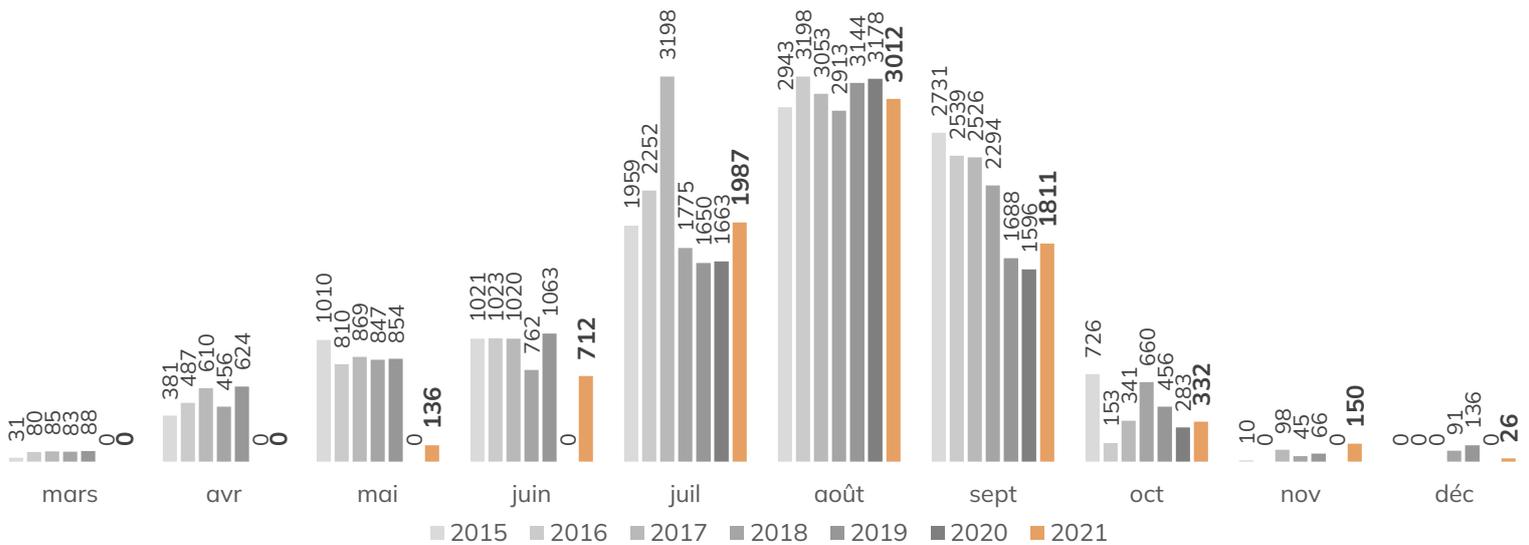


UN SURSAUT DE CLIENTS INDIVIDUELS

En dépit de plages d'ouvertures plus limitées et malgré la profonde morosité de l'activité groupes, l'année 2021 enregistre, sur les 5,5 mois d'ouverture, des **niveaux de fréquentation presque équivalents à ceux de 2019**.

Ceci s'explique en partie par un phénomène de **report des clientèles françaises vers les destinations « campagne »**, face à la préoccupation de fuir les espaces touristiques à forte densité d'une part et à l'incapacité de se déplacer à l'étranger d'autre part.

Féquentation mensuelle globale de la Chartreuse



En effet, c'est principalement le **regain de clientèle individuelles** qui génère la hausse de l'affluence : +21,4% en juillet, +2,4% en septembre et +24,5% en octobre par rapport à 2020. Seule une **baisse de la fréquentation** est à signaler pour le **mois d'août** (-6,9%), probablement en raison de la **mise en place du pass sanitaire**.

UN BILAN ECONOMIQUE AMELIORE

Confiée historiquement par la commune de Villefranche-de-Rouergue à son office de tourisme, l'exploitation de la Chartreuse Saint Sauveur et de la Chapelle des Pénitents Noirs a été reprise par la SPL Ouest Aveyron Tourisme lors de la fusion des Offices de Tourisme dans le cadre de la loi NOTRe. Cette mission a été formalisée par une convention de Délégation de Service Public par laquelle la SPL perçoit directement auprès des usagers et des clients l'ensemble des recettes qu'elle peut tirer de l'exploitation des sites touristiques.

En 2021, ces deux monuments ont généré un chiffre d'affaires total de 68 078€ soit une augmentation de 24 796€ (+57,3%). Cette augmentation d'activité tire essentiellement son origine de l'assouplissement des restrictions de la crise sanitaire de la COVID-19, avec une ouverture de 5,5 mois contre 4 mois en 2020. La Chartreuse Saint Saveur a généré 42 687€ de recettes en 2021 contre 25 593€ en 2020 soit une augmentation de 66,8 %.

UN DISPOSITIF PERFORMANT DE COMMUNICATION



En complément de la mise en avant systématique opérée par le service réceptif dans le cadre des produits groupes et individuels, l'office de tourisme Ouest Aveyron déploie un **ensemble d'outils pour assurer la promotion des sites de visites** dont il assure la gestion.

Cela s'est traduit en 2021 par la **conception et l'édition de 15 000 flyers** distribués dans l'ensemble des offices de tourisme et espaces partenaires du **club des sites de l'Aveyron** auquel l'office de tourisme adhère et s'investit chaque année.

Un **site internet dédié et responsive** assure la valorisation du site tout en diffusant les informations historiques et pratiques pour découvrir le site.

Les services de l'office de tourisme assurent également le **suivi et la gestion des avis clients** à travers la modération des plateformes Tripadvisor et Google My Business



UN NIVEAU DE E-REPUTATION CONSTANT

Le suivi de la réputation numérique du site de la Chartreuse est opéré à travers l'outil Fairguest, agrégateur d'avis qui observe en temps réel plus de 20 plateformes d'avis dans le monde.



Selon Fairguest, avec une **note moyenne de 8,6 sur 279 avis analysés sur les 3 dernières années**, elle se positionne

comme le **37^e site aveyronnais en matière d'e-réputation** (sur un total de 68 sites).



Tandis que les appréciations sur **TripAdvisor (9,5/10 sur 13 nouveaux avis)** sont stables, les avis sur **Google (8,4/10 sur 55 nouveaux avis)** enregistrent un léger retrait. Les toilettes sont un motif régulier d'avis négatifs et de réclamations.

La Chartreuse bénéficiant toujours néanmoins du **certificat d'excellence** sur cette plateforme.



Excellent - Lundi 23 août 2021

Visite avec guide au top, tarifs accessibles. Un lieu bien conservé et chargé d'histoire. (une cellule est en cours de réfection).. Je recommande vivement.



"Grand cloître impressionnant par ses dimensions mais il est vrai que les colonnes sont un peu dénudées. très belle église. Petite colonie de chauve souris super !! Par contre il faudrait penser à moderniser les toilettes !!!"



En 2021, la Chartreuse Saint-Sauveur a reçu le prix Traveler's Choice ! Tripadvisor remet un prix Traveller's Choice aux hébergements, attractions et restaurants qui reçoivent régulièrement de très bons avis de la part des voyageurs et qui sont classés parmi les meilleurs 10 % des établissements sur Tripadvisor.



Chartreuse Saint-Sauveur

134 • N° 2 sur 16 activités à Villefranche-de-Rouergue • 1

Contrôle des avis ⓘ

4.5 ●●●●● 134 avis

Excellent	●●●●●	77
Très bon	●●●●●	47
Moyen	●●●●●	9
Médiocre	●●●●●	0
Horrible	●●●●●	1

Monastère de la Chartreuse St Sauveur de Villefranche de Rouergue

Site Web Itinéraire Enregistrer

4,3 ★★★★★ 311 avis Google

Monastère à Villefranche-de-Rouergue



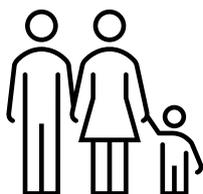
Un cloître impressionnant

sept. 2021 • En couple

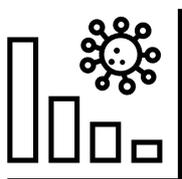
Accueil par Ludovic passionné et très bien documenté Visite intéressante par la taille du monument et l'état de conservation Beaucoup d'explications murales instructives

Écrit le 25 septembre 2021

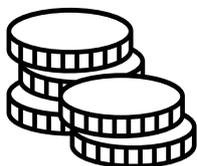
LA CHAPELLE DES PENITENTS NOIRS



7 022
visiteurs accueillis



+13%
de visiteurs par
rapport à 2020



25.4 K€
de recettes

Classé **Monument Historique** en 1920, ce site incontournable du patrimoine de la région est un véritable joyau de l'art baroque des XVIIème et XVIIIème siècles. L'histoire de la confrérie des Pénitents Noirs y est décryptée par un commentaire sonore qui évoque le contexte de la Contre-Réforme et son mode de fonctionnement.

La gestion de ce site de visite est aujourd'hui **confiée par la commune de Villefranche-de-Rouergue en Délégation de Service Public à la SPL Ouest Aveyron Tourisme**, qui assure l'accueil des visiteurs 7 à 8 mois par an.

APRES UNE OUVERTURE TARDIVE, UNE BELLE FREQUENTATION !

Comme pour la chartreuse Saint-Sauveur, le contexte pandémique a retardé l'ouverture de la chapelle des Pénitents Noirs pour la saison 2021. La **réouverture mi-mai** s'est accompagnée elle aussi de la mise en place de **mesures sanitaires contraignantes** : sens de circulation, jauge limitée, respect des gestes barrières, désinfection systématique et régulière des points de contact.

Pour autant, ces mesures restrictives n'ont pas découragé les visiteurs qui se sont déplacés en nombre pour apprécier les richesses de ce monument emblématique de Villefranche-de-Rouergue. Des **niveaux de fréquentation supérieurs à 2020** ont été enregistrés. Tous les mois d'ouverture sont en progression sauf août et septembre, probablement à cause de la mise en place du pass sanitaire.

UNE CRISE SANITAIRE QUI PENALISE LA FREQUENTATION

Malgré la **progression des horaires d'ouverture ces 5 dernières années**, la fréquentation de la chapelle des Pénitents demeure encore assez fragile.

Au lendemain de l'année 2020 marquée par l'épidémie de COVID-19, **le mois et demi de fermeture subi au printemps 2021** a légèrement pénalisé le site, bien que **sa fréquentation augmente de 13%** par rapport à l'année précédente.

Ce chiffre est à considérer aussi par rapport à la **quasi-absence de la clientèle groupes**. Alors que ce segment assurait à lui seul 11% de la fréquentation en 2019, il ne représente plus que 4% des entrées enregistrées en 2021 (2% en 2020).

Avec 5% du volume des visites cette année (7% en 2020), les journées du patrimoine ont elles aussi accusé une baisse de fréquentation du fait d'un climat sanitaire et d'une météo défavorable.

PÉNITENTS NOIRS

AVRIL, MAI, ET OCTOBRE

Du mardi au samedi de 14h à 17h
Les jeudis et samedis de 10h30 à 12h

JUIN ET SEPTEMBRE

Du mardi au dimanche de 14h à 18h
Les jeudis et samedis de 10h30 à 12h

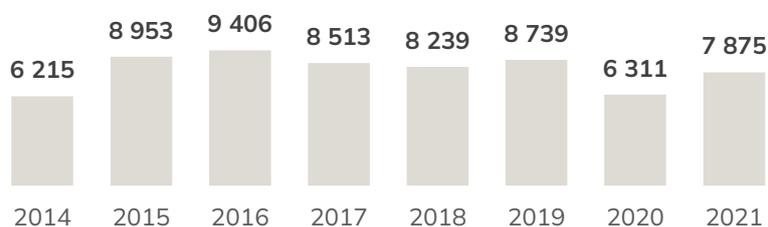
JUILLET ET AOUT

Visites libres
Tous les jours de 10h30 à 13h et de 14h à 18h30

Visites guidées:
Lundi, mercredi et vendredi à 11h

Ouvert tous les jours fériés

Fréquentation annuelle de la Chapelle

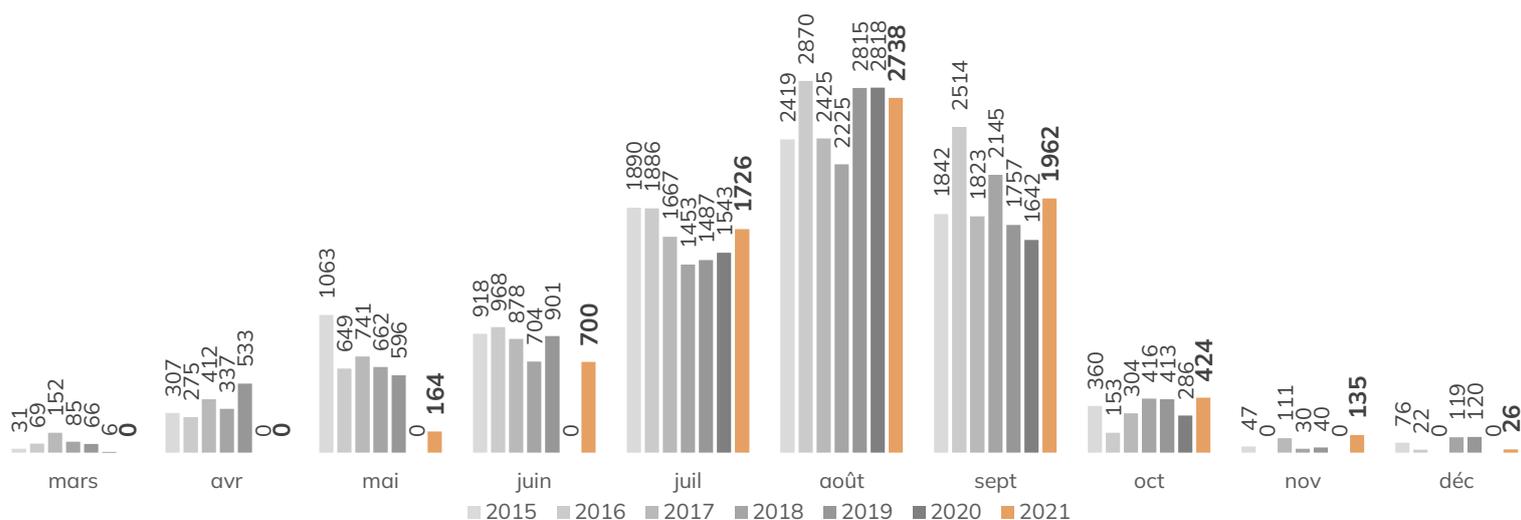


UNE SAISON CONCENTREE SUR 5,5 MOIS

En 2021, la Chapelle des Pénitents Noirs a ouvert le 19 mai au lieu du 1^{er} avril (en raison du Covid-19) et jusqu'au 8 novembre (prolongation par rapport au prévisionnel, pour la maintenir ouverte jusqu'à la fin des vacances scolaires de la Toussaint).

Si 2019 était déjà une année marquée par une belle progression de la fréquentation pour la Chapelle des Pénitents Noirs, la dynamique s'est maintenue en 2020 et 2021 malgré la crise sanitaire.

Fréquentation mensuelle globale de la Chapelle



La mise en place du pass sanitaire, sujet de mécontentement pour les visiteurs, a probablement impacté la fréquentation en août et en septembre.

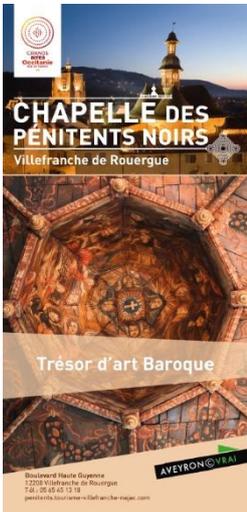
UN BILAN ECONOMIQUE AMELIORE

Confiée historiquement par la commune de Villefranche-de-Rouergue à son office de tourisme, l'exploitation de la Chapelle des Pénitents Noirs et de la Chartreuse Saint Sauveur a été reprise par la SPL Ouest Aveyron Tourisme lors de la fusion des Offices de Tourisme dans le cadre de la loi NOTRe. Cette mission a été formalisée par une convention de Délégation de Service Public par laquelle la SPL perçoit directement auprès des usagers et des clients l'ensemble des recettes qu'elle peut tirer de l'exploitation des sites touristiques.

En 2021, ces deux monuments ont généré un chiffre d'affaires total de 68 078€ soit une augmentation de 24 796€ (+57,3%). Cette augmentation d'activité tire essentiellement son origine de l'assouplissement des restrictions de la crise sanitaire de la COVID-19, avec une ouverture de 5,5 mois contre 4 mois en 2020. La Chapelle des Pénitents Noirs a généré 25 391€ de recettes de billetterie en 2021 contre 17 689€ en 2020 soit une augmentation de 43,5%.

CHARTREUSE & PENITENTS : UNE COMMUNICATION HOMOGENE

La chapelle des Pénitents Noirs bénéficie du même dispositif de promotion que la chartreuse Saint-Sauveur : inscription parmi les produits groupes et individuels distribués par le service réceptif, site web responsive dédié, flyers distribués dans les offices et sur les mobiliers du club des sites de l'Aveyron, gestion des avis clients et suivi de la e-réputation.

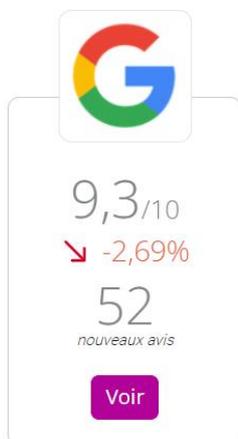


1^{ERE} PLACE SELON LES AVIS CLIENTS



Selon l'agrégateur d'avis FairGuest, avec une **note moyenne de 9,6** sur **444 avis analysés sur les 3 dernières années**, la Chapelle des Pénitents

Noirs est en **1^{ère} position** parmi les **68 sites de visite aveyronnais** en matière d'avis clients.



Cette année encore, et malgré le contexte de morosité lié à la crise sanitaire, la Chapelle des Pénitents Noirs continue à ravir les visiteurs qui franchissent ses portes. Les appréciations **sont excellentes** sur **Google (9,3/10 sur 52 nouveaux avis en 2021)** et sur **TripAdvisor (9,3/10 sur 52 nouveaux avis)**.

Par rapport à 2020, les mesures sanitaires (pass) sont à l'origine de quelques avis négatifs :



Absolument dégoûtée qu'on puisse visiter toutes les églises du monde sans pass sanitaire, même par exemple à Albi où on était très nombreux et que le pass soit exigé pour visiter cette chapelle que je n'ai donc pas vue!!!! 😡



En 2021, la **Chapelle des Pénitents Noirs** a reçu le prix **Traveler's Choice** ! Tripadvisor remet un prix Traveller's Choice aux hébergements, attractions et restaurants qui reçoivent régulièrement de très bons avis de la part des voyageurs et qui sont classés parmi les meilleurs 10 % des établissements sur Tripadvisor.

La performance de l'accueil tient pour beaucoup à **l'engagement professionnel et affectif** que déploie **Michèle GAUBERT** pour garantir la satisfaction des visiteurs. La passion et l'enthousiasme qu'elle emploie à faire vivre ce lieu depuis de nombreuses années se reflète dans les nombreux avis consignés dans le livre d'or.



Chapelle des Pénitents noirs de Villefranche-de-Rouergue

Site Web Itinéraire Enregistrer

4,6 ★★★★★ 216 avis Google

Chapelle à Villefranche-de-Rouergue



Formidable

oct. 2021

Nous avons passé, en famille, un moment formidable, Michèle, la guide qui est à l'accueil, est vraiment très sympathique, en plus elle connaît parfaitement son sujet.

A conseiller, sans modérations, pour les enfants et les parents.

Bravo encore à Michèle

Écrit le 1 novembre 2021



Chapelle des Pénitents Noirs

357 • N° 1 sur 16 activités à Villefranche-de-Rouergue • Monur

5.0 ●●●●● 357 avis

Excellent	●●●●●	303
Très bon	●●●●	48
Moyen	●●●	5
Médiocre	●●	0
Horrible	●	1

Ce succès récompense les **efforts accomplis depuis plusieurs années** par les équipes pour assurer la promotion de ce site et souligne le **potentiel touristique avéré de la bastide** pour séduire de nouvelles clientèles, en particulier en provenance des bassins urbains de proximité.

LA TOUR SOUBIRANE



Ouverture 2021

Du 1^{er} juillet au 31 août (53 jours)

Mardi au samedi de 10h30 à 12h30 et de 16h00 à 19h00

Dimanches et jours fériés de 10h00 à 13h00.

Nouveauté en 2021 et pour un nouvel actionnaire, la SPL Ouest Aveyron Tourisme a passé avec la Mairie de Villeneuve un contrat de prestation de service portant sur la Tour Soubirane pour un montant de 10 045 €.

La SPL a assuré l'ouverture du site au public durant les mois de juillet et août, avec un accès gratuit. Au total, 437 visiteurs ont été accueillis dans ce site, une tour-porte médiévale à l'entrée de la bastide.

En complément de l'accueil assuré par l'office de tourisme, le Pays d'Art et d'Histoire des Bastides du Rouergue proposait une exposition "Caselles, Gariottes et autre petit patrimoine des champs", dans la salle principale.

TOUR SOUBIRANE	2021
juil	260
août	177
TOTAL	437



BILAN FINANCIER ET COMPTES DE RESULTAT

EQUILIBRE DES COMPTES MALGRE LA PANDEMIE

Malgré les incertitudes concernant les restrictions sanitaires, la SPL a su maintenir son équilibre en matière d'activités économiques par rapport à l'activité de 2019, année de référence.

On observe toutefois une baisse de l'activité groupes notamment en raison de la fermeture des restaurants, de la mise en place du pass sanitaire et d'une clientèle de seniors, considérée comme plus fragile face à l'épidémie.

Dans les monuments, le contexte pandémique n'a permis l'ouverture au public qu'à compter de mi-mai avec la mise en place de mesures sanitaires contraignantes : sens de circulation, jauge limitée, respect des gestes barrières, désinfection systématique et régulière des points de contact.

Pour autant, ces mesures restrictives n'ont pas découragé les visiteurs, une fréquentation supérieure à 2020 a été enregistrée, sauf en août en raison mise en place du pass sanitaire.

L'abandon de l'activité séjours individuels en 2021 a occasionné une baisse du chiffre d'affaires mais cette baisse d'activité a également eu pour conséquences la réduction de dépenses directement dépendantes de cette mission.

RESULTAT POSITIF GRACE AUX AIDES PUBLIQUES

En cette année 2021 encore impactée par la crise sanitaire et alors que le budget prévisionnel 2021 prévoyait un déficit de 18 160 €, le compte de résultat de la SPL parvient globalement à l'équilibre.

Le bénéfice constaté de 40 795€ est principalement dû :

- Aux aides publiques liées aux restrictions sanitaires : exonérations Urssaf (19 436€), chômage partiel (978€) et fonds de solidarité (30 000€).
- A l'aide régionale l'Occal Covid (1 124€)

Par ailleurs, du fait des modalités de réversion de la taxe de séjour passées du réel en 2020 au forfait en 2021, le budget 2021 s'est vu amputé de 18 887 € (reliquat de la collecte 2020).

LE BILAN AU 31/12/2021*

ACTIF			PASSIF		
	2021	2020		2021	2020
Immobilisations incorporelles	22 705€	3 851€	Capitaux propres	37 000€	37 000€
Immobilisations corporelles	29 974€	28 646€	Réserve légale	3 700€	3 700€
Immobilisations corporelles en cours	26 303€		Autres réserves	164 072€	17 886€
Immobilisations financières	1 308€	1 308€	Report à nouveau		42 292€
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	80 290€	33 805€	Résultat de l'exercice	40 795€	103 897€
Matières premières et autres approvisionnements	1 376€		TOTAL CAPITAUX PROPRES	245 567€	204 772€
Stocks de marchandises	12 657€	12 009€	Avances et acomptes reçus		70€
Avances et acomptes versés	241€	654€	Dettes Fournisseurs	41 401€	26 349€
Créances clients	6 339€	939€	Dettes Fournisseurs factures non parvenues	6 977€	5 127€
Créances fiscales et sociales	4 021€	80 821€	Dettes fiscales et sociales	45 438€	47 809€
Disponibilités	218 759€	146 646€	Autres dettes	438€	1 410€
Charges constatées d'avance	16 138€	10 661€	TOTAL DETTES	94 254€	80 765€
TOTAL ACTIF CIRCULANT	259 530€	251 731€	TOTAL PASSIF GENERAL	339 820€	285 536€
TOTAL ACTIF GENERAL	339 820€	285 536€			

LE COMPTE DE RESULTAT 2021*

CHARGES			PRODUITS		
	2021	2020		2021	2020
CHARGES D'EXPLOITATION			PRODUITS D'EXPLOITATION		
Achat de marchandise	8 120€	7 573€	Vente de marchandises	11 604€	11 096€
Variation des stocks	-647€	507€	Production vendue	116 791€	134 766€
Achats mat. premières et autres	1 376€		Subvention d'exploitation	472 728€	448 668€
Variation de stocks	-1 376€		Transfert de charges d'expl.	951€	215€
Autres achats et charges externes	116 568€	160 229€	Produits divers de gestion courante	119€	28€
Impôts, taxes et versements ass..	42 199€	35 794€	PRODUITS FINANCIERS		
Salaires et traitements	287 795€	255 748€	PRODUITS EXCEPTIONNELS		22 236€
Charges sociales	74 314€	47 289€			
Dotations aux amortissements	13 737€	5 252€			
Autres charges	426€	14€			
CHARGES FINANCIERES					
CHARGES EXCEPTIONNELLES		709€			
Impôt sur les Bénéfices (exonéré)					
RESULTAT (Bénéfice)	40 795€	103 894€			
TOTAL	602 193€	617 008€	TOTAL	602 193€	617 008€

*Sous réserve de la validation par le commissaire aux comptes et l'assemblée générale des actionnaires de la SPL Ouest Tourisme.



OFFICE de TOURISME
QUEST AVEYRON



OFFICE DE TOURISME
OUEST AVEYRON

SPL Ouest Aveyron Tourisme

SPL au capital social de 37 000€

Siège Social : Promenade du Guiraudet – 12200 VILLEFRANCHE DE ROUERGE

Immatriculation : IM012190001 - Siret : 844 896 399 00012

RAPPORT DE GESTION A L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE ANNUELLE

A Villefranche de Rouergue, le 14 juin 2022

Mesdames, Messieurs,

Conformément aux dispositions légales et réglementaires du code de commerce, le Conseil d'administration vous a réunis en Assemblée générale ordinaire à l'effet de vous rendre compte de la situation et de l'activité de la société durant l'exercice clos le 31 décembre 2021 et de soumettre à votre approbation les comptes annuels dudit exercice.

I. SITUATION ET ACTIVITE DE LA SOCIETE¹

A. Situation et évolution de l'activité de la société au cours de l'exercice

Au cours de l'exercice écoulé, le domaine d'activité de la société s'est articulé autour des points suivants.

¹ Article L.232-1, II du code de commerce

1. La gestion des missions de service public touristique local

Confiées par Ouest Aveyron Communauté dans le cadre de ses fonctions d'office de tourisme intercommunal, ces activités précisées par l'article L133-3 du code du tourisme concernent notamment :

- L'accueil et l'information des clientèles touristiques au sein des trois bureaux d'accueil de Villefranche-de-Rouergue, Najac et Villeneuve ;
- La promotion touristique ;
- La coordination et l'accompagnement des acteurs touristiques locaux.

Cette mission de service public qui relève d'une compétence communautaire est financée par Ouest Aveyron Communauté en tant qu'autorité organisatrice à travers le versement d'une contribution financière, conformément aux dispositions de la convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens conclue avec la SPL. L'ensemble des indicateurs de suivis sont détaillés dans le rapport annuel d'activité 2021 annexé au présent rapport et que nous soumettons à votre approbation.

En matière de financement de ce service public, le montant global de la contribution de Ouest Aveyron Communauté pour les missions d'office de tourisme s'élève à 415 000€ en 2021 contre 415 335€ en 2020. Ce montant est constitué de 330 000€ de contribution financière à laquelle s'ajoute 85 000€ de reversement forfaitaire du produit de la taxe de séjour.

En guise de participation aux missions de l'office de tourisme en matière d'accompagnement, de promotion de leur offre et de valorisation publicitaire sur les éditions, les contributions des partenaires versées à la SPL ont représenté, en 2021, 15 205€ HT collectés auprès de 168 partenaires (soit en moyenne 90€ / partenaire).

2. La gestion des sites touristiques

Confiée historiquement par la commune de Villefranche-de-Rouergue à son office de tourisme, l'exploitation de la Chapelle des Pénitents Noirs et de la Chartreuse Saint Sauveur a été reprise par la SPL Ouest Aveyron Tourisme lors de la fusion des Offices de Tourisme dans le cadre de la loi NOTRe. Cette mission a été formalisée par une convention de Délégation de Service Public par laquelle la SPL perçoit directement auprès des usagers et des clients l'ensemble des recettes qu'elle peut tirer de l'exploitation des sites touristiques.

En 2021, ces deux monuments ont généré un chiffre d'affaires total de 68 078€ soit une augmentation de 24 796€ (+57,3%). Cette augmentation d'activité tire essentiellement son origine de l'assouplissement des restrictions de la crise sanitaire de la COVID-19, avec une ouverture de 5,5 mois contre 4 mois en 2020. La Chapelle des Pénitents Noirs a généré 25 391€ de recettes de billetterie en 2021 contre 17 689€ en 2020 soit une augmentation de 43,5%. Pour la Chartreuse Saint Sauveur, cette augmentation s'élève à 66,8 % avec 42 687€ de recettes en 2021 contre 25 593€ en 2020.

Les mesures de restrictions opérées durant le confinement du printemps 2021 ont été plutôt bénéfiques pour consolider l'équilibre économique du site. En effet, la

fermeture s'étant imposée durant la période où le niveau de déficit est le plus important, le contexte pandémique a finalement contribué à réduire le déséquilibre d'exploitation constaté entre le niveau de recette généré par les droits d'entrée et l'étendue des charges de fonctionnement (salaires, entretien, promotion, gestion).

Dans le cadre du renouvellement du contrat avec la mairie de Villefranche-de-Rouergue en 2021, avec une Délégation de Service Public signée pour 3 années, la remise à niveau globale de la stratégie tarifaire devrait permettre de conforter progressivement la situation financière de l'exploitation de ces deux monuments.

3. Les autres activités à caractère commercial

a) Le réceptif

Immatriculée au registre des agents de voyages auprès d'Atout France, la SPL dispose d'un service réceptif dédié à la commercialisation de produits touristiques (visites groupes). En 2021, cette activité a été une fois encore particulièrement touchée par les impacts de la crise sanitaire avec un chiffre d'affaires total de 5 163€, contre 31 910€ pour 2019 (année de référence), et 656€ en 2020.

Le climat d'incertitude qui prévaut depuis le début de la crise sanitaire a eu des conséquences sur l'activité groupes. Et ce d'autant plus que notre clientèle habituelle est une clientèle de seniors, considérée comme une population plus fragile face à l'épidémie de COVID 19. Malgré tout, nous avons accueilli cette année 42 groupes (29 en 2020), pour un total de 1 204 personnes (575 en 2020).

La commercialisation de séjours individuels a été arrêtée en 2020 à une exception près en 2021 : l'« Escapade St-Jacques ». Elle a généré 2 271€ de chiffre d'affaires en 2021 pour 4 dossiers représentant 9 personnes en séjour.

b) Les visites guidées

Animées par des guides conférenciers toute l'année à la demande des groupes ou de façon périodique en haute saison pour les clientèles individuelles, les visites guidées constituent une composante de l'offre touristique locale.

En 2021, en dépit du caractère contraignant des mesures sanitaires la SPL a généré un chiffre d'affaires de 12 365€ contre 3 243€ en 2020, ce secteur a été une nouvelle fois affecté, son volume d'activité provient des visites sèches à destination des groupes pour 6 989€ et des visites individuelles pour 5 376€.

c) Ventes au comptoir

Dans ses bureaux d'information et monuments, la SPL assure un service de commercialisation de produits en boutique (souvenirs, librairie, produits du terroir...) et de billetterie (spectacles, concerts, sites de visite). En 2021, 11 604€ de chiffre d'affaires boutique a été réalisé (11 096€ en 2020), 1 186€ ont été perçus en commission pour la billetterie (674€ en 2020), 678€ de marge en dépôt-vente (430€ en 2020) et enfin 1 462€ (1 217€ en 2020) de services divers (photocopies, livrets jeux).

4. Déploiement de la Taxe de séjour

Ouest Aveyron Communauté a donc délibéré le 25 septembre 2019 en faveur de l'instauration de la taxe de séjour intercommunale au réel en 2020 et a choisi d'en confier l'animation et le suivi de la collecte à la SPL avec l'accompagnement technique et juridique de « Nouveaux Territoires », un prestataire spécialisé dans ce domaine.

Si le suivi de la collecte de cette taxe par les équipes de la SPL représente une charge additionnelle de travail, cette nouvelle mission ne s'est pas traduite par une ressource financière complémentaire par rapport à 2020, son produit étant reversé à la SPL sur la base d'un forfait fixé à 85 000 €.

Du fait des modalités de réversion de la taxe de séjour passées du réel en 2020 au forfait en 2021, le budget 2021 s'est vu amputé de 18 887 € (reliquat de la collecte 2020).

5. En conclusion

Malgré les incertitudes concernant les restrictions sanitaires, la SPL a su maintenir son équilibre en matière d'activités économiques par rapport à l'activité de 2019, année de référence.

On observe toutefois une baisse de l'activité groupes notamment en raison de la fermeture des restaurants, de la mise en place du pass sanitaire et d'une clientèle de seniors, considérée comme plus fragile face à l'épidémie.

Dans les monuments, le contexte pandémique n'a permis l'ouverture au public qu'à compter de mi-mai avec la mise en place de mesures sanitaires contraignantes : sens de circulation, jauge limitée, respect des gestes barrières, désinfection systématique et régulière des points de contact.

Pour autant, ces mesures restrictives n'ont pas découragé les visiteurs, une fréquentation supérieure à 2020 a été enregistrée, sauf en août en raison de la mise en place du pass sanitaire.

L'abandon de l'activité séjours individuels en 2021 a occasionné une baisse du chiffre d'affaires mais cette baisse d'activité a également eu pour conséquence la réduction de dépenses directement dépendantes de cette mission.

En cette année 2021 encore impactée par la crise sanitaire et alors que le budget prévisionnel 2021 prévoyait un déficit de 18 160 €, le compte de résultat de la SPL parvient globalement à l'équilibre.

Le bénéfice constaté de 40 795€ est lié principalement à :

- Des aides gouvernementales suites aux fermetures administratives et restrictions sanitaires, exonérations Urssaf (19 436€), chômage partiel (978€), Fonds de solidarité (30 000€)
- L'aide régionale l'Occal Covid (1 124€)

B. Informations sur les délais de paiement

Nous soumettons à votre examen les tableaux regroupant les dettes par échéance contractuelle de paiement, indiquant « la décomposition à la clôture des deux derniers exercices du solde dettes à l'égard des fournisseurs par date d'échéance ».

Exercice 2020	Article D. 441 I.-1° : <u>factures reçues</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D. 441 I.-2° : <u>factures émises</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et +)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et +)
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées						18						10
Montant total des factures concernées HT		9 298,08	4 934,57	3 522,48	8 593,98	26 349,11		-	45,00	274,00	620,00	939,00
Pourcentage du montant total des achats HT de l'exercice		5,54%	2,94%	2,10%	5,12%	15,70%						
Pourcentage du chiffre d'affaires HT de l'exercice		18,06%						0,00%	0,03%	0,19%	0,43%	0,64%
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées												
Nombre de factures exclues												
Montant total des factures exclues												
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délais légal – article L 441-6 ou article L 443-1 du code de commerce)												
Délais de paiement utilisés pour calculer le retard de paiement	Délais contractuels : Selon fournisseurs Délais légaux : 30 jours						Délais contractuels : Délais légaux : 30 jours					

Exercice 2021	Article D. 441 I.-1° : <u>factures reçues</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D. 441 I.-2° : <u>factures émises</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et +)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et +)
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées						20						10
Montant total des factures concernées HT		29 077,54	71,04	3 638,46	8 614,02	41 401,06		3 410,00	465,00	580,00	1 883,60	6 338,60
Pourcentage du montant total des achats HT de l'exercice		23,32%	0,06%	2,92%	6,91%	33,20%						
Pourcentage du chiffre d'affaires HT de l'exercice		32,25%						2,66%	36,00%	0,17%	1,75%	4,94%
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées												
Nombre de factures exclues												
Montant total des factures exclues												
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délais légal – article L 441-6 ou article L 443-1 du code de commerce)												
Délais de paiement utilisés pour calculer le retard de paiement	Délais contractuels : Selon fournisseurs Délais légaux : 30 jours						Délais contractuels : Délais légaux : 30 jours					

C. Informations significatives sur les aspects économiques, juridiques et sociaux de la société.

1. Un processus de fusion inachevé

La constitution de la SPL Ouest Aveyron Tourisme s'inscrit dans le cadre de la mise en application de la loi NOTRe et la prise de compétence tourisme à l'échelle communautaire. Cette nouvelle structure a ainsi vocation de se substituer aux trois anciens offices de tourisme associatifs de Villeneuve, Najac et Villefranche de Rouergue avec une reprise, par la SPL, de l'ensemble de l'actif et du passif des structures.

Pour ce faire, une convention d'objectifs et de moyens approuvée par le conseil communautaire du 24 mai 2018 a été conclue avec chaque office de tourisme associatif. Dans ce document, il a été convenu entre les parties que dans le cadre de leur dissolution, l'actif et le passif des associations serait repris par la future structure unique de promotion mise en place.

La dissolution des associations de Najac et Villeneuve a été effectuée, concernant l'association office de tourisme de Villefranche de Rouergue, il appartenait à ses administrateurs de respecter leur engagement conventionnel en veillant à procéder à la liquidation des deux entités juridiques selon la procédure suivante :

1. Dissolution de la société RTS et reprise de l'actif et du passif par l'association office de tourisme de Villefranche de Rouergue.
2. Dissolution de l'association Office de tourisme de Villefranche de Rouergue et reprise de l'actif et du passif par la SPL Ouest Aveyron Tourisme.

Lors de la séance du 28 juillet 2019, l'assemblée générale de l'association Office de Tourisme de Villefranche de Rouergue s'est prononcée favorablement pour procéder à la liquidation de sa filiale, la société Rouergue Tourisme Services (RTS).

Si l'EURL est aujourd'hui dissoute, les administrateurs de l'association n'ont toujours pas procédé à ce jour à l'organisation d'une assemblée générale pour engager la dissolution de l'association, et ce, en dépit des nombreux courriers de relance de la collectivité.

2. Les évolutions en matière de ressources humaines

Le 12 février 2021, Déana ALBAREIL a été recrutée en contrat à durée déterminée de 12 mois pour occuper le poste de Conseillère en séjour.

Le 15 février 2021, Gabriel FABLET, a formulé une demande de démission de son poste de directeur opérationnel avec un départ effectif au 13 mai 2021.

Le 15 avril 2021, le contrat à durée déterminé de Magali GIBELIN a évolué par avenant en contrat à durée indéterminée.

Le 17 mai 2021 par avenant, Magali GIBELIN assure les fonctions de Directeur opérationnel jusqu'à la prise de fonction de la nouvelle direction ou au plus tard au 31 août 2022.

Le 1^{er} septembre 2021, prise de fonction de Gwenaëlle LEHMANN au poste de Directrice Générale

Le 1^{er} septembre 2021, Romane GAUDIN a été recrutée dans le cadre d'un contrat d'alternance en communication digitale.

Le 7 septembre 2021, Floriane LAPORTE a été recrutée en contrat à durée déterminée de 6 mois en qualité de Chargée de promotion – Référente Web/Digital.

Le 9 novembre 2021, Ludovic LEMERCIER a été recruté en contrat à durée déterminée de 3 mois en qualité de Chargé de développement.

Le 17 décembre 2021, Floriane LAPORTE a formulé une demande de démission de son poste de Chargée de promotion avec un départ effectif au 31 décembre 2021.

3. Les mesures internes d'adaptation face à la crise sanitaire

En 2021, il est à noter une nouvelle fermeture administrative liée à la pandémie du COVID-19 du 3 avril au 3 mai 2021.

La fermeture de l'ensemble des lieux d'accueil touristique conjuguée à l'interruption totale de l'activité touristique dans le territoire implique des conséquences économiques immédiates pour la société : arrêt du réceptif (annulation des groupes et des séjours), report de l'ouverture des sites de visite, annulation des visites guidées, absence de produits liés aux ventes au comptoir.

Cette situation a donc conduit le PDG de la SPL Ouest Aveyron Tourisme à envisager les mesures suivantes concernant la gestion du personnel :

- Poursuite du télétravail ;
- Le 6 avril 2021 Clémence MENEUX, a été placée en Chômage partiel à 100% jusqu'au 30 avril ;
- Le 3 mai 2022, Ludovic LEMERCIER et Michèle GAUBERT ont été placés en Chômage partiel à 100% jusqu'au 15 mai ;
- Mise en suspend des autres recrutements envisagés pour la haute saison ont été mis en attente.

En matière de fonctionnement général, l'ensemble des contrats de maintenance courante ont été adaptés (nettoyage).

D. Evolution prévisible de la situation et perspectives d'avenir

Au cours du prochain exercice, la société mettra en œuvre une nouvelle stratégie d'entreprise pour la période 2022-2024, avec une nouvelle convention d'objectifs et de moyens 2022-2024. Dans ce cadre, une contribution financière supplémentaire a été accordée par Ouest Aveyron Communauté à la SPL.

Par sa stratégie d'entreprise 2022-2024, la SPL Ouest Aveyron Tourisme propose de développer l'économie touristique et de révéler la destination Bastides et Gorges de l'Aveyron. La principale mission est de développer le tourisme sur le territoire et d'accompagner ses acteurs, autour de deux grandes ambitions : faire savoir aux clientèles que venir en Bastides et Gorges de l'Aveyron est une bonne idée et faire en sorte qu'ils vivent une expérience mémorable, qu'ils reviennent et recommandent la destination.

L'objectif majeur est de générer du chiffre d'affaires, des retombées économiques et sociales pour le territoire, tout en préservant voire en agrandant la ressource et en veillant à l'acceptabilité sociale du développement touristique. Pour cela, la SPL

Ouest Aveyron Tourisme va être en position d'intermédiaire entre les clientèles et les prestataires grâce à un faire savoir plus digital et plus innovant, en mettant en évidence les spécificités de l'offre.

Dans un contexte de concurrence accrue des destinations et de moyens limités, la SPL Ouest Aveyron Tourisme et Ouest Aveyron Communauté se sont accordés sur la mise en œuvre d'une stratégie d'entreprise de la SPL reposant sur trois axes :

- AXE 1 Le minimum vital, bien faire son métier de base (fonctions historiques accueil et information, services et coordination des prestataires).
- AXE 2 La clé de voûte, investir dans la marque Bastides et Gorges de l'Aveyron et la différenciation de l'offre (promotion et communication, ingénierie et développement).
- AXE 3 Conforter l'activité et jouer sur les effets d'échelle pour optimiser la mise en œuvre de la stratégie, son efficacité et son impact (gestion équipements / labels, alliances stratégiques).

La SPL Ouest Aveyron Tourisme va donc d'une part consolider l'existant, continuer de bien gérer ses services et son organisation pour dégager, autant que possible, du temps et des moyens à réaffecter à ses nouvelles missions. Cette stratégie suppose d'autre part l'évolution de la SPL Ouest Aveyron Tourisme vers de nouvelles fonctions de développement et d'ingénierie, ainsi que de communication et de promotion permettant de fédérer les acteurs touristiques autour de la marque Bastides et Gorges de l'Aveyron.

La communication et la promotion feront l'objet d'un investissement à hauteur de 200 000 € annuels par la SPL Ouest Aveyron Tourisme (temps de travail et coût des actions), dans l'objectif de soutenir ou d'influencer 5 à 7 millions € de consommation touristique supplémentaire chaque année pour le territoire et 80 à 100 emplois associés, soit une augmentation de 10% par rapport aux retombées 2020 - 2021 (estimation du poids économique et social selon la méthode Observamétris initial).

La SPL Ouest Aveyron Tourisme va mettre en place l'ingénierie – développement nécessaire au travail sur la consolidation et la différenciation de l'offre du territoire, ainsi qu'au portage de projets pour Ouest Aveyron Communauté. L'objectif est d'1 à 2 Equivalents Temps Plein à l'horizon 2024 et un budget d'action annuel (études, analyses) de 50 000 € (avec subventions et en mobilisant aussi une partie de ses capitaux propres, dans la mesure du possible).

E. Evènements importants survenus depuis la clôture de l'exercice

1. Les évolutions en matière de ressources humaines

Le 21 janvier 2022, le contrat à durée déterminé de Déana ALBAREIL a évolué par avenant en contrat à durée indéterminée.

Le 1er mars 2022, Ludovic LEMERCIER a été recruté en contrat à durée indéterminée en qualité de Chargé d'accueil et de Développement des équipements touristiques.

Le 1er mars 2022, Marion GRATUZE a été recrutée en contrat à durée déterminée de 2 mois en qualité de Chargée de communication digitale.

2. L'évolution du cadre contractuel avec les actionnaires

La commune de Villeneuve ne confiera pas l'exploitation de la Tour Soubirane à la SPL en 2021. En revanche, elle a signé un contrat de Délégation de Service Public avec la SPL pour l'exploitation touristique de la visite de la Maison de la Photo.

Le Bureau d'Information Touristique de Villeneuve a été fermé au profit d'une mutualisation avec l'accueil de la Maison de la Photo, rendue possible par la prise en exploitation de la SPL.

Par délibération du bureau communautaire en date du 12 mai 2022, le renouvellement du cadre contractuel avec Ouest Aveyron Communauté a été opéré à travers l'approbation de la convention d'objectifs et de moyens 2022-2024.

Pour l'accomplissement de ses missions d'Office de Tourisme, l'autorité organisatrice verse à la SPL une contribution dont le montant s'élève à 450 000 € par an, pendant la durée de la convention.

De plus, à partir de 2022, l'intégralité du produit de la taxe de séjour est reversé à la SPL Ouest Aveyron Tourisme en année N, en complément de la contribution annuelle de Ouest Aveyron Communauté.

F. Activités de la société en matière de recherche et développement²

La société n'a pas engagé de dépenses spécifiques en matière de recherche et développement.

II. RESULTAT ET AFFECTATION

Comptes de l'exercice **2021**.

- Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, le chiffre d'affaires s'est élevé à 128 395 euros ;
- Le montant des traitements et salaires s'élève à 287 795 euros ;
- Le montant des cotisations et avantages sociaux s'élève à 74 314 euros
- Les charges d'exploitation de l'exercice ont atteint un total de 542 511 euros
- Le compte de résultat fait apparaître un résultat d'exploitation de 59 681 euros
- Compte tenu du résultat financier, le résultat courant avant impôt s'élève à 59 681 euros
- Après prise en compte du résultat exceptionnel de – 18 887 euros, et de l'exonération d'Impôt sur les Sociétés accordée par l'administration fiscale dans le cadre de l'implantation de la SPL dans un territoire classé Zone de Revitalisation Rurale (ZRR), les comptes annuels font apparaître un bénéfice s'élevant à 40 795 euros.

² Article L.232-1, II du code de commerce

Nous soumettons à votre approbation les comptes annuels (bilan, compte de résultat et annexe) tels qu'ils vous ont été présentés.

Le bénéfice de l'exercice 2021 a été totalement affecté en réserve facultative :

Bénéfice de l'exercice :	40 795 euros
+ réserve à nouveau N-1 créditrice	0 euros
= bénéfice distribuable :	40 795 euros
- dotation à la réserve facultative	40 795 euros
= report à nouveau créditeur :	0 euros

III. CONVENTIONS REGLEMENTEES

Toutes les conventions règlementées ont été communiquées aux commissaires aux comptes et sont retranscrites dans le rapport spécial.

IV. MODE DE DIRECTION DE LA SOCIETE

Conformément à la décision prise par le conseil d'administration lors de sa réunion en date du 16 novembre 2018 puis du 22 juillet 2019 la direction de la SPL Ouest Aveyron Tourisme a été confiée à M. Serge ROQUES Président du conseil d'administration qui a pris, de ce fait, la qualité de Président-Directeur général jusqu'à la fin de son mandat qui s'est achevé le 15 juillet 2020 en même temps que son mandat de Président de Ouest Aveyron Communauté.

À la suite du renouvellement des exécutifs locaux dans le cadre des élections municipales et intercommunales de 2020, le conseil d'administration a nommé Monsieur Quentin BOURDY Président du conseil d'administration de la SPL lors de sa séance du 24 août 2020. Quentin BOURDY a pris de ce fait la qualité de Président Directeur Général de la société en remplacement de M. Serge ROQUES.

À la suite de la démission le 13 mai 2021, de Gabriel FABLET du poste de Directeur opérationnel, le Conseil d'administration a nommé Mme Gwenaëlle LEHMANN à la fonction de Directrice Générale de la SPL lors de la séance du 12 juillet 2021, avec date d'effet au 1^{er} septembre 2021. Mandataire social, elle représente la société dans ses rapports avec les tiers.

Le Conseil d'administration a opté pour la dissociation des fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur Général, Monsieur Quentin BOURDY conserve la fonction de Président du Conseil d'administration.

V. ADMINISTRATION ET CONTROLE DE LA SOCIETE

A. Mouvements parmi la composition des membres du conseil d'administration et représentants des actionnaires à l'assemblée générale

À la suite de la décision du conseil d'administration du 18 janvier 2021 d'agréer la commune de Najac, la commune de Villeneuve d'Aveyron et la communauté de communes QRGA comme nouveaux actionnaires, le conseil d'administration a acté, lors de la même séance, les décisions des nouvelles collectivités actionnaires de nommer en tant qu'administrateurs de la société :

- Monsieur Gilbert BLANC, représentant la commune de Najac, en remplacement de Madame Isabelle DE ANDRADE qui représentait Ouest Aveyron Communauté ;
- Monsieur Jean-Pierre MASBOU, représentant la commune de Villeneuve, en remplacement de Monsieur Jean-Pierre MASBOU qui représentait Ouest Aveyron Communauté ;
- Monsieur Emmanuel CROS, représentant de la communauté de communes QRGA, en remplacement de Monsieur Philippe GUILHEN qui représentait Ouest Aveyron Communauté.

Les autres administrateurs ont quant-à-eux conservé leur mandat. Conformément aux décisions des collectivités actionnaires susmentionnées, ont été nommés comme représentants permanents à l'assemblée générale des actionnaires :

- Monsieur Quentin BOURDY en tant que représentant de Ouest Aveyron Communauté ;
- Madame Carine PARRA en tant que représentante de la commune de Villefranche-de-Rouergue ;
- Monsieur Gilbert BLANC en tant que représentant de la commune de Najac ;
- Monsieur Jean-Pierre MASBOU en tant que représentant de la commune de Villeneuve d'Aveyron ;
- Monsieur Joël BOUZILLARD en tant que représentant de la communauté de communes QRGA ;

B. Désignation des nouveaux administrateurs

Par délibération du 26 janvier 2021, le Conseil communautaire de QRGA a désigné M. Joël BOUZILLARD en remplacement de M. Emmanuel CROS en tant qu'administrateur de la SPL.

Nous vous proposons d'acter la nomination de M. Joël BOUZILLARD en qualité d'administrateur de la SPL Ouest Aveyron Tourisme, au titre de son statut de représentant de la communauté de communes QRGA.

C. Jetons de présence

Enfin, vous voudrez bien statuer sur le montant global des jetons de présence alloués au conseil d'administration pour l'exercice en cours et chacun des exercices ultérieurs, que nous vous proposons de fixer à 0 euros.

VI. GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

A. Répartition du capital social

Au 31/12/2020, le capital social était détenu par les personnes suivantes :

- Ouest Aveyron Communauté, personne morale (Etablissement Public de Coopération Intercommunale) avec 90% du capital social ;
- La mairie de Villefranche de Rouergue, personne morale (commune) avec 10% du capital social ;

Conformément à la décision prise lors du Conseil Communautaire du 17 Décembre 2020, Ouest Aveyron Communauté a soumis à l'agrément du conseil la cession de :

- 10 actions d'une valeur nominale de 370€ à la Commune de Najac ;
- 10 actions d'une valeur nominale de 370€ à la Communauté de communes Quercy Rouergue et Gorges de l'Aveyron (GRGA) ;
- 10 actions d'une valeur nominale de 370€ à la Commune de Villeneuve d'Aveyron.

Le conseil d'administration du 18 janvier 2021 a décidé d'agréer la commune de Villeneuve d'Aveyron, la commune de Najac et la communauté de communes QRGA comme nouveaux actionnaires.

Conformément à l'article L.233-13 du code de commerce, nous vous informons que le capital de notre société est ainsi détenu au 18 janvier 2021 par les personnes suivantes :

- Ouest Aveyron Communauté, personne morale (Etablissement Public de Coopération Intercommunale) avec 60% du capital social ;
- La mairie de Villefranche de Rouergue, personne morale (commune) avec 10% du capital social ;
- La mairie de Najac, personne moral (commune) avec 10% du capital social ;
- Communauté de communes Quercy Rouergue et Gorges de l'Aveyron (GRGA), personne morale (Etablissement Public de Coopération Intercommunale) avec 10% du capital social ;
- La mairie de Villeneuve, personne moral (commune) avec 10% du capital social.

B. Rémunérations et avantages des administrateurs

Nous vous informons qu'au cours de l'exercice écoulé, aucun administrateur n'a perçu de rémunération ou avantage au titre de sa fonction.

C. Mandats et fonctions des mandataires sociaux

Nous vous informons qu'au cours de l'exercice écoulé, M. Quentin BOURDY a été titulaire du mandat de Président Directeur Général dans la SPL Ouest Aveyron Tourisme, jusqu'au 1^{er} septembre 2021.

A compter du 1^{er} septembre 2021, M. Quentin BOURDY est titulaire de la fonction de Président du Conseil d'administration dans la SPL Ouest Aveyron Tourisme.

Le mandat de Directrice Générale est exercé par Mme Gwenaëlle LEHMANN depuis cette date.

D. Conventions avec les mandataires sociaux

Toutes les conventions règlementées ont été communiquées aux commissaires aux comptes et sont retranscrites dans le rapport spécial.

E. Délégations en cours de validité pour les augmentations de capital

Néant.

Le conseil invite votre assemblée, après lecture des rapports présentés par le conseil d'administration et le commissaire aux comptes, à adopter les résolutions qu'il soumet à votre vote.

Le conseil d'administration

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LIBERTE, EGALITE, FRATERNITE

Département de l'Aveyron
Arrondissement de Villefranche de Rouergue
Commune de Najac

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du lundi 25 juillet 2022

L'an deux mille vingt-deux, le lundi vingt-cinq juillet, à vingt heures, le Conseil Municipal de cette Commune, régulièrement convoqué s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Monsieur Gilbert BLANC, maire.

Nombre de membres :

Afférents au Conseil Municipal : 15

En exercice : 14

Qui ont pris part à la délibération : 14

Date de la convocation : le 19 juillet 2022

Date d'affichage : le 19 juillet 2022

Étaient présents MM(Mmes) les conseillers municipaux :

Alain ANDRIEU, Isabelle BARRES, Pierre-Jean BARTHEYE, Gilbert BLANC, Suzanne DELERIS, Fabrice GUIBAL, Mathieu LAROUSSINIE, Virginie LE FLOCH, Charles POUX, Claude RABAYROL, Jean Régis SOUVIGNET,

Lesquels forment la majorité des membres en exercice et peuvent délibérer valablement en exécution de l'article L.2121-17 du code général des collectivités territoriales.

Absents avant donné procuration MM(Mmes) : Natacha CLOUZET à Alain ANDRIEU, Rémi MAZIERES à Mathieu LAROUSSINIE, et Laurence MILLIAT à Pierre-Jean BARTHEYE.

Absents excusés : néant.

Absents : néant.

Secrétaires de séance : M. Alain ANDRIEU.

N° 64/2022 – Objet : DELIBERATION RELATIVE A LA DELEGATION DU CONSEIL MUNICIPAL A MONSIEUR LE MAIRE EN MATIERE DE DROIT DE PREEMPTION

Le Conseil municipal ;

Vu les articles L. 2122-22 et L. 2122-23 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu l'article R. 213-1 du Code de l'urbanisme ;

Monsieur le Maire précise que la délégation intervenant dans le cadre de l'exercice du droit de préemption urbain doit mentionner les conditions dans le cadre desquelles la délégation est accordée. C'est pourquoi, il sollicite du Conseil qu'il se positionne sur son intention d'aliéner les biens suivants soumis au droit de préemption urbain :

- *Vente Mme Cognard/M. Castelli et Mme Nanna, 18 rue Basse des Comtes de Toulouse 12270 Najac (parcelle 674 de la section AE) ;*
- *Vente M. et Mme Sorensen/Mme Van den Dries, 25 rue du Barriou 12270 Najac (parcelle 191 de la section AE).*

Le conseil municipal de Najac après en avoir délibéré,

- APPROUVE ne pas faire exercice du droit de préemption urbain sur ces biens,
- HABILITE Monsieur le Maire pour accomplir l'ensemble des démarches nécessaires à ces renoncations.

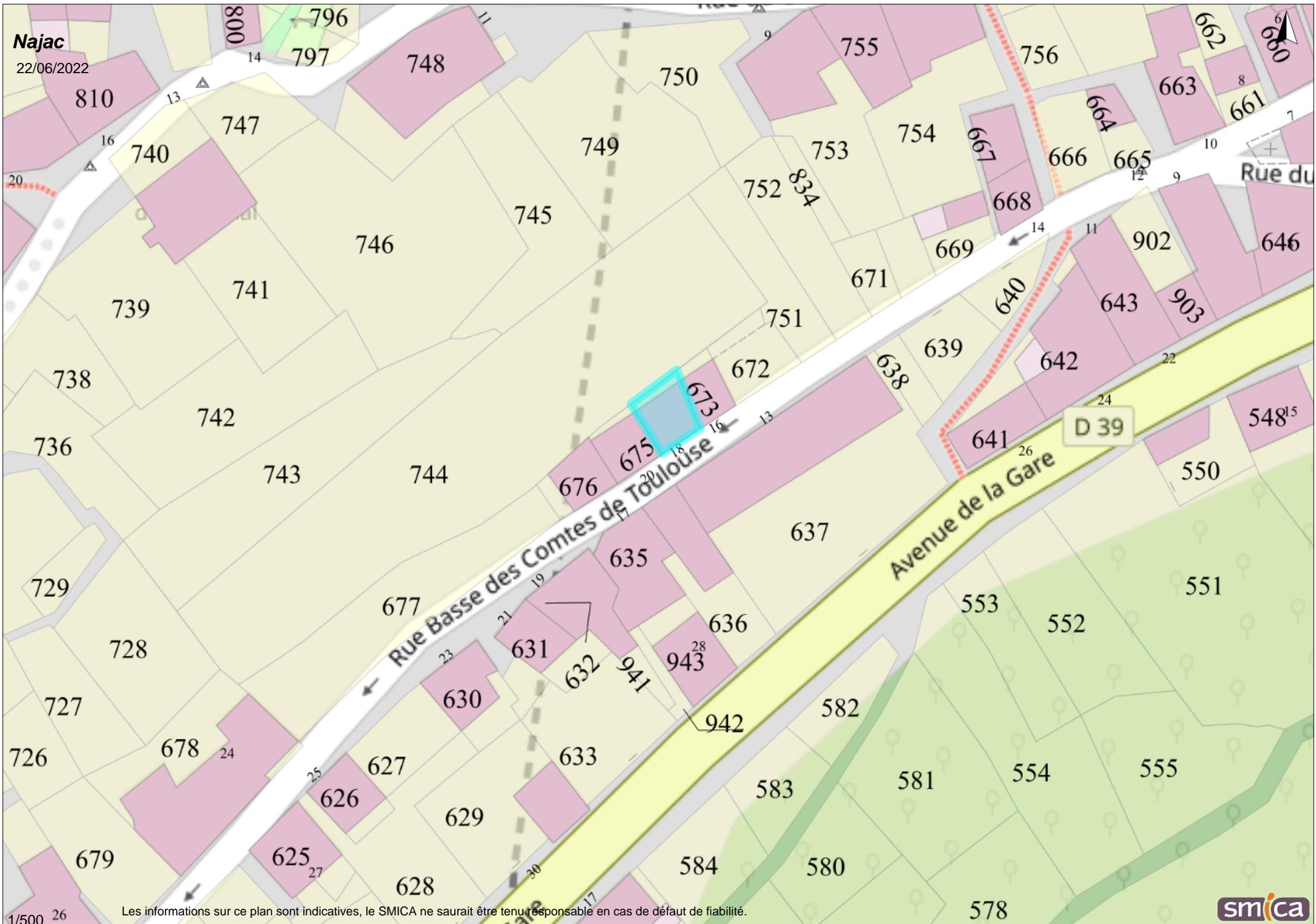
Adopte à l'unanimité.

Accusé de réception en préfecture
012-211201678-20220725-20220725_64-DE
Reçu le 26/07/2022


Le Maire,
Gilbert BLANC
Acte dématérialisé

Najac

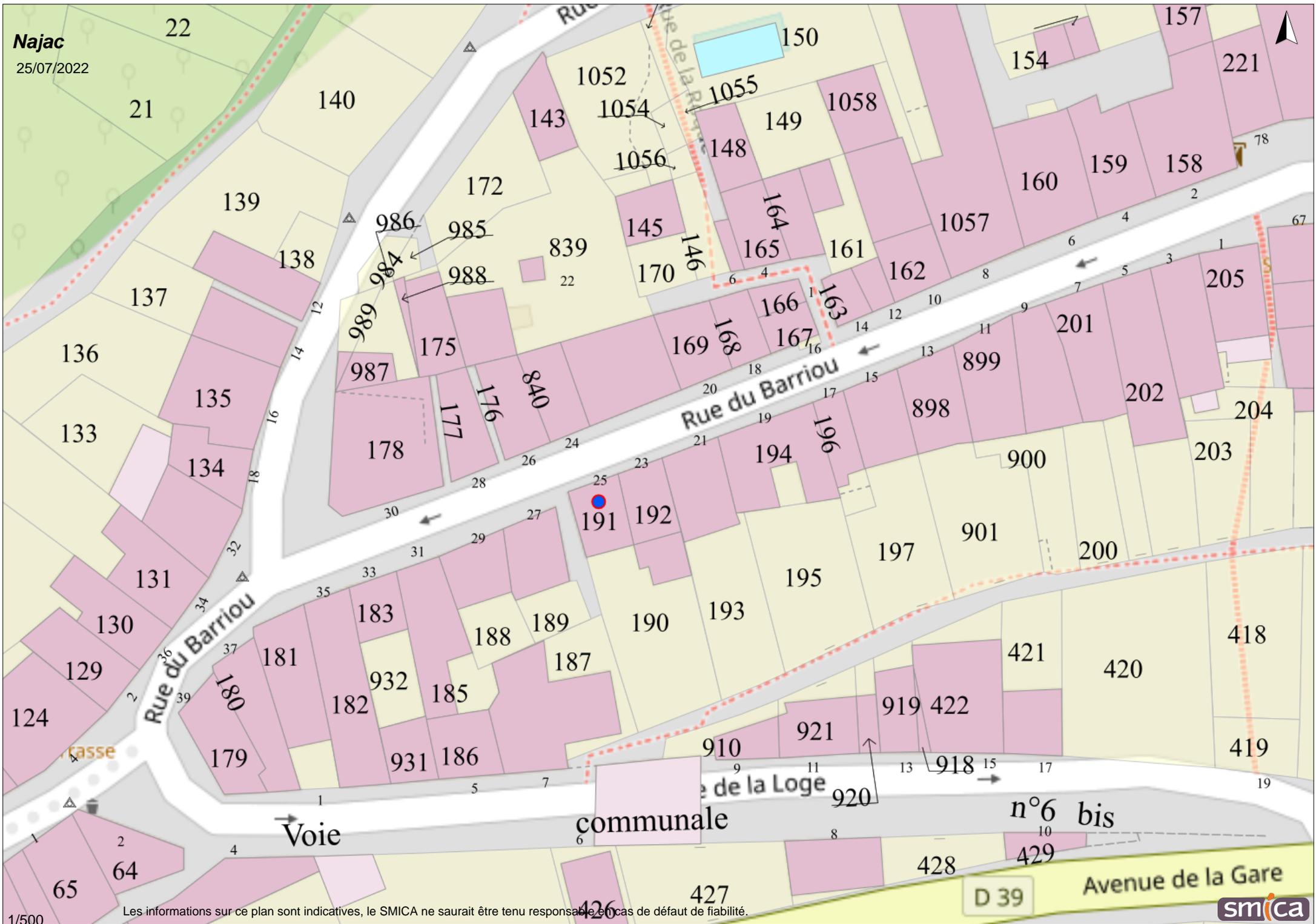
22/06/2022



Les informations sur ce plan sont indicatives, le SMICA ne saurait être tenu responsable en cas de défaut de fiabilité.

1/500 26





Les informations sur ce plan sont indicatives, le SMICA ne saurait être tenu responsable en cas de défaut de fiabilité.